



Guide aux parents utilisateurs d'un service de garde en milieu familial supervisé par La trottinette carottée

Chers parents, nous avons préparé pour vous ce guide de questions-réponses, afin de vous informer sur le fonctionnement du service de garde éducatif à l'enfance fréquenté par votre enfant. Bienvenue dans le réseau de La trottinette carottée !

Qui est La trottinette carottée?

Nous sommes un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial qui possède un agrément de 959 places du Ministère de La famille du Québec, pour le territoire de Villeray et de La Petite-Patrie. Notre mandat est d'offrir des services de garde de qualité à des enfants de moins de 5 ans. Pour cela, nous accréditons des personnes qui offrent à leur domicile des services de garde éducatifs.

Nous contrôlons la qualité des services fournis par les responsables de garde, nous leur donnons du soutien administratif et pédagogique et leur versons des subventions.

Le conseil d'administration

Il est composé de 7 membres, dont 5 parents, 1 responsable de garde et 1 représentant issu du milieu des affaires ou du milieu institutionnel, social, ou communautaire. Les parents y détiennent toujours les postes d'officiers (président, secrétaire et trésorier) et les décisions ne peuvent être prises qu'avec l'accord d'une majorité de parents. Les tâches principales du conseil d'administration sont de décider des orientations principales du bureau coordonnateur, de s'assurer de sa bonne gestion administrative et financière, d'accorder les reconnaissances aux nouvelles responsables de garde et de vérifier le suivi des plaintes.

Notre concertation avec les responsables de garde

Les responsables de garde reconnues par notre bureau coordonnateur travaillent en collaboration avec nous à différents niveaux:

- Dans le comité consultatif de 5 personnes, qui est régulièrement sollicité par notre bureau pour différentes questions touchant le bon fonctionnement administratif, les relations avec les responsables de garde, leur formation, ainsi d'autres dossiers.
- Dans le comité pédagogique où 3 personnes agissent en collaboration avec les conseillères du bureau coordonnateur, pour toutes les questions relatives à l'amélioration des manières de faire et des méthodes éducatives avec les enfants.
- Dans le conseil d'administration du bureau coordonnateur, avec une représentante qui apporte le point de vue de ses consœurs.

Les responsables de garde des comités ont également l'opportunité d'accompagner à l'occasion le personnel du bureau coordonnateur à des événements reliés à la petite enfance (forums, colloques, etc.). Elles peuvent aussi s'impliquer dans des projets, comme le DVD de promotion du milieu familial, etc.

Questions-réponses

1. Quelle est la réglementation sur les services de garde?

Les services de garde sont sous la responsabilité du Ministère de la Famille et des Aînés (MFA). C'est le ministère qui produit la législation. Les services de garde sont régis par la Loi sur les services de garde éducatifs, le Règlement sur les services de garde éducatifs et le Règlement sur la contribution réduite. Les versions complètes sont disponibles sur le site du Ministère de la Famille et des Aînés. La Loi sur la protection du consommateur régit aussi les « Ententes de services de garde » (contrats) entre les parents et les responsables de garde. Ministère de La famille et des Aînés (MFA): www.mfa.gouv.qc.ca

2. Y a-t-il des frais d'inscription à La trottinette carottée?

Non, il n'y a aucun frais et tous les services dispensés par notre bureau coordonnateur sont gratuits.

3. Y a-t-il des frais d'inscription dans le service de garde que fréquente mon enfant?

Non, vous ne devez payer aucun frais d'inscription, d'ouverture de dossier ou autre.

4. Dois-je avoir une copie de l'entente de services de garde?

Oui, le parent doit **OBLIGATOIREMENT** avoir en sa possession un exemplaire signé de cette entente établie avec la responsable de garde, faute de quoi, ce document n'est pas valide. Cette entente est en fait un contrat, régi par la Loi sur la protection du consommateur et elle doit être produite par la responsable de garde en deux exemplaires: UN pour le parent et UN pour elle.

5. Si l'entente prévoit 5 jours, mon enfant peut-il venir 5 jours au service de garde?

Oui, il doit y avoir concordance entre ce qui est inscrit sur l'entente et la fréquentation réelle. Et tant que le service de garde demeure ouvert, le parent doit pouvoir bénéficier des services pour son enfant, en tout temps.

6. Puis-je résilier l'entente de services?

Oui, vous pouvez, sans préavis, résilier l'entente de services, soit au moyen du formulaire de résiliation, qui doit vous avoir été remis par la responsable de garde, soit par une lettre ou encore verbalement. L'entente est résiliée à compter du moment indiqué par le parent. La date de départ de l'enfant doit y être clairement mentionnée par le parent. En contrepartie, le parent devra payer une pénalité correspondant à la moins élevée des sommes suivantes: 50 \$ ou 10% du prix des services prévus qui ne lui ont pas été fournis (c'est-à-dire jusqu'à la date de fin de l'entente).

7. La responsable de garde peut-elle résilier l'entente de services?

Oui, mais seulement dans les cas suivants:

- Le parent refuse ou néglige de manière répétée de payer les frais de garde;
- Le parent ne respecte pas de façon répétée les règles de fonctionnement du service de garde, lesquelles sont habituellement fournies avec le contrat;
- Suite à un plan d'intervention établi par les deux parties, si les ressources de la responsable de garde ne peuvent répondre adéquatement aux besoins particuliers de l'enfant ou si le parent ne collabore pas à son application.

Avant de mettre fin à l'entente de services, la responsable de garde doit cependant donner un préavis de deux semaines au parent. Toutefois, lorsque la santé ou la sécurité des enfants qu'elle reçoit ou du personnel du service de garde est menacée, elle peut rompre le contrat sans préavis.

8. La responsable de garde peut-elle refuser de renouveler l'entente de services?

Oui, elle peut, sans motif, refuser de renouveler l'entente de services.

Questions-réponses

9. *Dois-je signer des rapports attestant de la présence de mon enfant?*

Oui, toutes les 4 semaines, la responsable de garde doit vous faire signer un formulaire intitulé: «Fiche d'assiduité de l'enfant». Ce document indique les jours de fréquentation de votre enfant, ainsi que le montant et la date de votre paiement.

10. *À combien d'heures de garde ai-je droit pour mon enfant?*

Votre responsable de garde est tenue par le Règlement de vous offrir un maximum de 10 heures de garde si vous en avez besoin et ce, de façon régulière tout au long de l'année, y compris lorsqu'elle se fait remplacer, mais excepté lorsqu'elle ferme son service. Dans ce dernier cas, les dates de fermeture du service, pour vacances, jours fériés, ou autre, doivent être clairement indiquées dans l'entente de service écrite.

Le parent doit de son côté veiller à arriver avant l'heure de fermeture du service de garde. C'est important de respecter les horaires!

11. *Combien reçoit la RSG?*

Pour chaque jour où vous payez votre contribution de 7,30\$, le gouvernement verse à la responsable d'un service de garde en milieu familial une subvention de 27,57\$.

Si elle accueille un enfant admissible à l'exemption de contribution parentale, il lui est versé 3.50 \$ de plus. Cette allocation vient compenser la partie de la contribution non payée par le parent.

Si elle accueille un poupon (enfant de moins de 18 mois), il lui est versé 10,41 \$ de plus. Ce montant tient compte du matériel supplémentaire qu'elle doit fournir comme un lit avec montants et barreaux ou un parc, une poussette pour bébés, etc.

Si elle accueille un enfant handicapé, il lui est versé 34,57 \$ de plus. Ce montant est accordé sous certaines conditions et aide la responsable de garde à financer des frais supplémentaires reliés à la baisse du ratio, l'ajout d'une assistante, etc.

Les différentes subventions peuvent se cumuler.

12. *Quels sont les services non couverts par la contribution réduite?*

Le Règlement a prévu 3 situations où la responsable de garde peut demander des frais supplémentaires:

- ☉ une sortie organisée dans le cadre d'une activité éducative et à laquelle votre enfant participe (et non des frais généraux pour toutes les sorties organisées par son service de garde);
- ☉ un article d'hygiène personnel fourni à votre enfant (et non le matériel d'hygiène de base utilisé par tous: papier hygiénique, savon, mouchoirs de papier, débarbouillettes humides, etc.);
- ☉ un repas supplémentaire pris par votre enfant (et non des frais généraux applicables à tous, par exemple, le petit déjeuner).

Vous êtes toujours libre d'accepter ou de refuser que votre enfant participe à une sortie, ou utilise un article d'hygiène fourni par la RSG, ou reçoive un repas supplémentaire. La RSG ne peut en aucun cas prendre une mesure visant à réduire les services offerts ou discriminer votre enfant parce que vous refusez de payer des frais supplémentaires, quels qu'ils soient.

13. *La responsable de garde peut-elle me demander de garder mon enfant à la maison?*

Non, excepté quand le service de garde est fermé ou lorsque l'enfant est malade et n'est pas en mesure de suivre les activités de la journée, la responsable de garde ne peut pas demander au parent de ne pas amener son enfant au service de garde, peu importe la raison. Elle doit en effet pouvoir compter sur quelqu'un qui puisse la remplacer ou, éventuellement, qui puisse remplacer son assistante. Il y a cependant une exception dans le cas d'une sortie occasionnelle. Si vous refusez que votre enfant y participe, elle peut vous demander de garder votre enfant à la maison.

Questions-réponses

14. Et si mon enfant a moins de 18 mois, que dois-je fournir?

Les couches sont à la charge des parents. Vous devrez aussi fournir le lait maternisé et la nourriture sous forme de petits pots ou autre, tant que l'enfant n'est pas en mesure de manger la nourriture que consomment les autres enfants du service de garde. Mais dès que vous considérez que votre enfant est prêt à consommer, éventuellement sous forme de purée, les mêmes aliments du repas et des collations fournis aux autres enfants, la responsable de garde doit alors obligatoirement les prendre à sa charge comme pour tous les autres enfants. Concernant le lait de vache, 3.25%, elle doit le fournir au poupon, quel que soit son âge.

15. Puis-je être exempté du 7,30 \$ par jour?

Le parent bénéficiaire de l'aide de dernier recours (aide sociale) a droit à un maximum de 2 1/2 journées (lundi, mardi et mercredi matin) ou 5 demi-journées de services gratuits par semaine. Si, en plus, il est référé par un CLSC, un CSSS, un centre hospitalier ou un autre organisme habilité pour cela, il n'aura rien à déboursier pour faire garder son enfant. Il doit fournir une preuve de l'aide sociale.

16. Qui donne les services éducatifs aux enfants?

C'est principalement la responsable de garde et, si elle reçoit plus de 6 enfants, son assistante, et aussi occasionnellement, la remplaçante. La responsable de garde est une travailleuse autonome qui fixe elle-même les conditions reliées à l'utilisation de ses services.

17. Qui fournit les jouets et le matériel éducatif?

C'est la responsable de garde. Les jeux et le matériel éducatif doivent être accessibles aux enfants et appropriés à leur âge et à leur nombre et être pertinents à la réalisation du programme éducatif.

18. Quels sont les critères principaux utilisés par le bureau coordonnateur pour reconnaître une responsable de garde?

La reconnaissance est effectuée en fonction de la Loi et du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Le milieu de garde doit être sain, répondre à la santé et la sécurité des enfants, assurer leur bien-être, et favoriser au mieux leur développement.

Le bureau coordonnateur rencontre la personne qui désire obtenir une reconnaissance lors d'une entrevue individuelle et il vérifie ensuite les références de cette personne. Si plus tard, cette personne est reconnue et entend se faire assister ou remplacer, elle doit elle-même vérifier les références de ces personnes.

La candidate doit également fournir un certificat de bonne santé physique et mentale. Une vérification de son dossier de police est aussi effectuée pour elle, sa remplaçante et son assistante et pour toute personne âgée de plus de 18 ans qui réside au service de garde ou le fréquente. Notre bureau vérifie également le futur milieu de garde qui doit être adapté aux différents besoins des enfants, répondre aux besoins de sécurité des enfants, et contenir tout le matériel leur étant nécessaire.

19. Ai-je accès au service de garde pendant la journée?

Oui, la loi vous le permet, en tout temps, lorsque votre enfant y est présent. Vous devez cependant trouver un juste milieu entre votre droit d'accès et l'intimité de la responsable de garde et de sa famille et prendre en considération les activités se déroulant pendant la journée.

20. Combien d'enfants la responsable de garde peut-elle recevoir?

Si elle est seule, elle peut recevoir un maximum de 6 enfants, dont 2 poupons (enfant âgé de moins de 18 mois). Si elle est assistée d'un autre adulte, elle peut alors recevoir un maximum de 9 enfants, dont 4 poupons. Cependant, si elle reçoit 6 enfants, elle peut recevoir 4 poupons si elle est assistée en tout temps par une autre personne.

Questions-réponses

21. Comment le bureau coordonnateur contrôle-t-il la qualité des services offerts aux enfants?

Nous effectuons au minimum 3 visites à l'improviste dans les services que nous supervisons. Nous évaluons également tous les 3 ans la responsable de garde et toute personne âgée de plus de 14 ans qui réside sur les lieux du service de garde. Nous vérifions également régulièrement les dossiers de police de chacun des résidents du service de garde, âgé de plus de 18 ans. Du soutien pédagogique, technique et réglementaire est à leur disposition en tout temps, si elles en ont besoin.

22. Quelle est l'expérience et la formation des responsables de garde?

Un bon nombre de ces personnes ont déjà travaillé dans le milieu de la petite enfance. De plus, plusieurs de nos responsables de garde possèdent également un diplôme collégial ou universitaire en petite enfance. Les autres doivent suivre une formation minimale de 45 heures adaptée au développement des jeunes enfants dans cinq sujets principaux, tel que l'exige le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance : le rôle d'une responsable de service de garde en milieu familial, le développement de l'enfant, la santé, la sécurité et l'alimentation et enfin le programme éducatif. Nous proposons aussi chaque année, différents ateliers de perfectionnement de 6 heures (obligatoire) concernant des sujets comme le développement des poupons, le langage, les relations parents-responsables de garde, etc. Aussi, elle doit suivre une formation sur l'hygiène et la salubrité des aliments ainsi qu'un cours de secourisme adapté à la petite enfance, à chaque 3 ans. À partir de avril 2016, un volet sur les réactions allergiques sévères sera ajouté.

23. Quel soutien le bureau coordonnateur apporte-t-il aux services de garde?

Les responsables de garde reconnues par notre bureau peuvent faire appel à nos conseillères dont la fonction principale est de les aider à maintenir et à améliorer la qualité des soins et des services éducatifs aux enfants. Nos conseillères agissent à titre de

personnes ressources.

Leur connaissance du développement de l'enfant et leur expérience des milieux de garde est habituellement un support efficace lors de difficultés particulières reliées à l'intégration de l'enfant ou à toute autre situation. Elles offrent leur soutien, à l'aide de documentation, de rencontre, d'atelier et de formation adaptés aux besoins. Le bureau coordonnateur informe aussi régulièrement les responsables de garde des nouveautés concernant la santé, la sécurité, l'alimentation, les différents aspects du développement de l'enfant, etc.

24. Y a-t-il un programme éducatif en milieu familial?

Oui, ce programme est obligatoire et il doit être conçu de façon à favoriser les quatre principales dimensions du développement de l'enfant : physique et motrice, socio-affective et morale, intellectuelle et enfin langagière. En tant que parent, vous avez le droit d'exiger que le programme éducatif offert à votre enfant soit complet, de qualité, adapté à son âge et qu'il comporte un ensemble d'activités variées lui permettant d'évoluer dans un environnement stimulant et propice à son développement.

25. La trottinette carottée a-t-elle un projet pédagogique?

Oui, nous encourageons l'approche éducative par le multiâge, car elle reproduit le contexte de vie familiale en particulier en permettant de garder ensemble les frères et soeurs. Elle favorise des habiletés sociales et intellectuelles accrues pour les enfants.

26. Que se passe-t-il lorsque la responsable de garde doit s'absenter?

Elle est tenue d'avoir une remplaçante, pour les cas d'urgence ou les remplacements occasionnels, comme par exemple lorsqu'elle doit se rendre chez le dentiste ou le médecin, pour elle ou avec ses enfants. C'est elle qui choisit sa remplaçante mais même en son absence, elle demeure toujours responsable de son service de garde.

Questions-réponses

27. *Que se passe-t-il lorsque la responsable de garde prend des vacances?*

Elle peut fermer son service de garde mais dans ce cas, les dates de fermeture doivent être clairement indiquées dans l'entente de services que vous avez conclue avec elle.

Elle peut aussi le garder ouvert, en prenant une remplaçante ou 2 si 9 enfants. Dans ce cas, TOUS les enfants inscrits devront avoir accès au service de garde. En son absence pour des vacances, la responsable de garde continue cependant à assumer la responsabilité de tout ce qui se passe dans son service de garde et elle doit vous en aviser un mois à l'avance.

28. *Comment ça fonctionne pour les jours fériés?*

La responsable de garde doit fermer son service de garde durant une journée fériée et l'entente de services doit mentionner les dates. Selon le ministère de la Famille, seuls les 8 jours suivants sont considérés comme fériés :

- 🕒 **Jour de l'An** (1er janvier)
- 🕒 **Lundi de Pâques** (en mars ou avril)
- 🕒 **Journée nationale des Patriotes** (en mai)
- 🕒 **Fête nationale du Québec** (24 juin)
- 🕒 **Fête du Canada** (1er juillet)
- 🕒 **Fête du Travail** (début septembre)
- 🕒 **L'Action de Grâces** (en octobre)
- 🕒 **Noël** (25 décembre).

La responsable de garde est en droit d'exiger la contribution parentale de 7,30 \$ pour ces journées même si le service de garde est fermé.

29. *Quand le service de garde est fermé, dois-je payer le 7,30\$ par jour ?*

En plus des 8 journées fériées où la responsable de garde peut demander la contribution parentale, elle peut le demander pour les 17 journées de vacances obligatoires qu'elle doit prendre. 10 de celles-ci doivent être prises entre le 25 juin et le 2 septembre. La responsable de garde doit vous en aviser au plus tard le 1er juin. Les 7 autres journées peuvent être

prises à n'importe quel moment de l'année avec un préavis de 15 jours. (Pour ces 25 journées fériées et vacance, la responsable de garde reçoit les montants de subvention du bureau coordonnateur en un versement, au début juin de l'année en cours.)

30. *Quand le service de garde est fermé, est-ce que la responsable de garde reçoit les subventions du bureau coordonnateur?*

Non, lorsque les services ne sont pas fournis aux enfants, nous ne devons pas lui verser de subventions. Quand son service est fermé, la responsable de garde doit donc obligatoirement l'indiquer sur la *Réclamation de subventions* et sur la *Fiche d'assiduité des enfants*.

31. *Les enfants doivent-ils sortir tous les jours?*

Selon l'article 114 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance: « La RSG doit s'assurer, que chaque jour, à moins de temps inclément, les enfants sortent à l'extérieur dans un endroit sécuritaire et permettant leur surveillance».

Cet article du Règlement implique que les parents doivent toujours s'assurer que leurs enfants soient habillés en conséquence. Un parent ne peut pas lui demander de rester dans la maison parce que son enfant est malade, car cela prive tous les enfants du service d'une activité essentielle à un développement sain. Si le parent juge que son enfant est trop malade pour sortir, il doit le garder à la maison. Le fait de prendre une marche ou de jouer dans la cour du service de garde est considéré comme une sortie extérieure.

32. *Le milieu familial accepte-t-il des enfants à besoins particuliers ?*

Oui, certaines des responsables de garde acceptent de recevoir des enfants présentant des défis particuliers. Une subvention est versée par notre bureau à la responsable de garde pour que, par exemple, elle puisse diminuer son ratio, ou encore, acheter de l'équipement ou des jouets adaptés aux besoins spécifiques de l'enfant.

Questions-réponses

33. Y a-t-il des règles concernant les repas et les collations ?

Oui, les repas et les collations que prennent les enfants doivent être conformes au *Guide alimentaire canadien pour manger sainement*. En cas de diète spéciale, la responsable de garde suit les directives écrites du parent. Dans tous les cas, la responsable de garde doit informer le parent du contenu des repas et des collations qu'elle dispense à l'enfant. À moins de diète spéciale, le parent n'a pas à fournir de nourriture quelconque pour son enfant.

34. Que se passe-t-il lorsque mon enfant est malade?

Ce cas est prévu par le Ministère. La responsable du service de garde peut demander au parent de garder son enfant à la maison si la situation l'exige telle que prévue dans le « *Tableau des infections en milieu de garde* » ou si l'enfant n'a pas la capacité de fonctionner avec le groupe et ce, indépendamment qu'il soit fébrile ou non. Lorsque l'enfant doit demeurer alité et que son état nécessite des soins constants de la part de la responsable de garde, cette dernière prévient alors les parents afin qu'ils viennent le chercher. Il est clair que lorsque l'enfant est malade, sa maison est le meilleur endroit pour lui. Il n'est pas toujours aisé pour les parents de manquer le travail. Il faut donc penser à un proche qui pourrait dépanner en cas d'urgence. Bien entendu, la responsable de garde doit respecter les procédures prévues, en particulier concernant l'exclusion temporaire de l'enfant et ne pas abuser pour un simple nez qui coule. Collaboration, dialogue, bonne entente et partenariat sont de mise!

35. Comment se fait l'administration de médicaments?

Seule la responsable de garde ou en son absence son assistante ou sa remplaçante ont le droit d'administrer des médicaments prescrits aux enfants et les parents doivent avoir au préalable, signé une autorisation. Cette dose doit ensuite être consignée dans la fiche d'administration de médicament de l'enfant. De plus, la responsable de garde ne peut en aucun temps donner à votre enfant un médicament ho-

méopathique, même s'il est en vente libre, s'il n'a pas auparavant été prescrit par un médecin. Il y a exception pour les produits suivants: les solutions orales d'hydratation, les gouttes nasales salines, la lotion calamine, la crème solaire, le baume à lèvres, la crème hydratante et la crème pour érythème fessier (qui peuvent être administrés par la responsable de garde avec l'autorisation signée du parent).

Pour l'acétaminophène (pour la fièvre seulement) et l'insectifuge, des protocoles réglementés doivent être signés par le parent qui en indique la durée, par exemple d'une année ou indéterminée. Depuis le 1er avril, le parent doit valider le poids de son enfant à chaque 3 mois en y apposant ses initiales.

36. La responsable de garde peut-elle refuser d'administrer un médicament à mon enfant ?

Non, s'il a été prescrit par un médecin, elle doit accepter de l'administrer à l'enfant.

37. Y a-t-il une réglementation concernant la fumée du tabac?

Oui, il est interdit de fumer dans les services de garde en milieu familial durant les heures de garde.

38. L'usage de la télévision est-t-il réglementé?

Oui, pour des fins éducatives seulement.

39. Une responsable de garde a-t-elle le droit d'avoir un animal à la maison?

Oui, mais la responsable de garde est toutefois tenue de prendre tous les moyens pour assurer la sécurité des enfants. Elle est entièrement responsable de son animal.

40. Si mon enfant quitte le service de garde, quel est le jour officiel de départ?

Le jour officiel de départ de l'enfant est son dernier jour de fréquentation au service de garde. Après cette date, l'enfant ne bénéficiant plus des services, aucune présence et contribution ne peut être réclamée au parent ou comptabilisée par la responsable de garde sur la « *Fiche d'assiduité de l'enfant* ».

Questions-réponses

41. *Que se passe-t-il en cas de déménagement ou de fermeture définitive du service de garde?*

La responsable de garde doit vous informer, au moins 30 jours à l'avance. En cas de fermeture, si vous le désirez, notre bureau coordonnateur fera son possible pour vous trouver une autre place pour votre enfant, dans l'un des autres services que nous supervisons.

42. *Quand pourrais-je avoir les reçus pour l'impôt?*

Avant le dernier jour de février, la responsable de garde doit vous remettre le Relevé 24. C'est ce même document qui sert à la fois de reçu pour l'impôt provincial (original du Relevé 24) et pour l'impôt fédéral (photocopie du Relevé 24). Vous devez fournir votre numéro d'assurance sociale (NAS) à la responsable de garde. En effet, celle-ci est tenue d'indiquer ce renseignement sur le relevé 24. Selon la Loi sur le ministère du Revenu, l'omission de ce numéro peut entraîner une pénalité, autant pour le parent que pour la responsable de garde.

43. *Comment puis-je vérifier la qualité du service de garde que fréquente mon enfant?*

Vous n'avez pas l'opportunité de passer une journée entière dans le service de garde pour évaluer la qualité, alors vérifiez quelques points stratégiques et fiez-vous à votre instinct !

D'abord, assurez-vous que ça clique avec la responsable de garde et questionnez-la sur son programme éducatif et sur ses valeurs.

Au moment d'aller reconduire ou chercher votre enfant, on vous demande de rester à l'entrée pour ne pas perturber le fonctionnement du service de garde ? Sachez que la loi vous permet d'avoir accès au service de garde en tout temps.

Assurez-vous également que l'éclairage, la température et la propreté du service de garde soient adéquats, ainsi que la variété et la quantité de jeux et jouets disponibles aux enfants.

Votre responsable de garde se fait-elle continuellement remplacer ? Y a-t-il un roulement de personnes différentes auprès de votre enfant ?

À travers les activités quotidiennes de la journée, votre enfant est-il allé dehors ?

Le menu du dîner et des collations, est-il varié, suffisant et respecte-t-il le Guide alimentaire Canadien ?

C'est votre petit trésor que vous laissez entre les mains d'une autre personne, vous devez impérativement avoir confiance en votre service de garde, la qualité ça se vérifie !

44. *Puis-je devenir membre du bureau coordonnateur?*

Oui, tout parent peut, s'il le désire, devenir membre de La trottinette carottée et se présenter aux élections pour participer au conseil d'administration.

45. *Que puis-je faire en cas d'insatisfaction?*

Il faut tout d'abord en parler avec votre responsable de garde afin de corriger la situation. Si les choses ne se règlent pas, vous pouvez appeler l'une des conseillères de notre bureau coordonnateur. La loi vous permet de déposer une plainte à notre bureau. Les informations sont toujours traitées de façon confidentielle.

46. *Comment puis-je contacter La trottinette carottée?*

Notre adresse:

7535 rue St-Hubert

Montréal (Québec) H2R 2N7

Téléphone: 514-523-0659.

Télécopieur: 514-523-4849

Courriel: bc@latrottinettecarottee.com

Site Internet: www.latrottinettecarottee.com

