

CORPORATION De la Cité de / of the City of CLARENCE-ROCKLAND	Politique/Policy no : GAR15-01
	Objet/Subject : Politique de Compte Clients – Service de garderies / Clients accounts policy – Day Care Services
	Service/Department : Garderies
Date : 8 juin 2015 Préparé par : Thérèse Lefavre	Règlement/By-law No. :
	Résolution/Resolution No. :
<p>BUT: Établir une politique afin d’harmoniser les règles et politiques des comptes clients du Service de Garderies.</p> <p>ÉTENDUE Cette politique s’appliquera à tous les comptes à recevoir pour les frais du service de garde licencié municipal.</p> <p>RESPONSABILITÉ Le département du Service de Garderies est responsable de fournir toute l’information nécessaire à la facturation au Service des Finances afin qu’il puisse préparer la facture. Les employés du Service des Finances seront responsables de la facturation et de la perception des comptes à recevoir.</p> <p>PROCÉDURES Les procédures de cette politique seront établies par le Directeur des Finances.</p> <p>1) ENTENTE DE SERVICE</p> <p>a) Suite au rendez-vous d’admission, le client recevra la trousse d’inscription et devra la remplir et la remettre à la garderie, accompagné de son paiement de dépôt de sécurité (Section 2), avant que son enfant puisse fréquenter l’établissement.</p> <p>b) Le parent dont l’enfant fréquente</p>	<p>PURPOSE: The purpose of this policy is to standardize the rules and policies of the Daycare Services Clients account.</p> <p>COVERAGE This policy will apply to all accounts receivable for the licenced municipal daycare services.</p> <p>RESPONSIBILITY The department of Daycare Services is responsible to provide the Finance department with all necessary information so they can proceed with the invoicing. The employees of the Financial department will be responsible for the invoicing and collection of accounts receivable.</p> <p>PROCEDURES The procedures of this policy will be established by the Director of Finances.</p> <p>1) SERVICE AGREEMENT</p> <p>a) Following the admission appointment, the client will receive the admission package and will have to fill the forms and bring it to the daycare, with a security deposit (Section 2), before his child can start the daycare.</p> <p>b) Parents of school age child,</p>

le service de garde parascolaire, de septembre à août de l'année suivante, pour suivre le calendrier scolaire des écoles de la Cité devra compléter la section de parascolaire dans le document d'Entente de service. Le parent cochera les services qu'il réserve pour une durée de 12 mois, signera l'Entente et sera lié à cette Entente, nonobstant du service qu'il utilisera pendant la durée de l'Entente.

- c) Dans l'éventualité que le groupe de parascolaire est à pleine capacité, le Service de Garderies doit donner priorité aux clients qui réservent cinq (5) jours/semaine.
- d) Il n'y a pas d'option de service différent pour les groupes bambins et préscolaires puisque nous devons maximiser les places disponibles de 5 jours/semaine, vu les places limitées que nous avons dans les garderies et l'impact important que ceci représenterait pour le budget annuel de ces groupes d'âge.

2) SUSPENSION DE COMPTE

Le client qui veut une suspension de compte pour les mois de juillet et aout seulement n'ont qu'à ne pas cocher la case « Congé d'été » sur le formulaire d'Entente de service; il est à noter que la suspension de compte n'est possible que pendant le congé scolaire de l'été, tel qu'établi sur le calendrier de chaque conseil scolaire. L'enfant sera alors remis sur la liste de présence de la garderie fréquentée par l'enfant, selon la date de la rentrée

attending the daycare from September to August to follow the school calendar of the Clarence-Rockland schools, will have to complete the section of school age child, on the Service Agreement form. The parent will check the services he needs to reserve for a 12 month periods, sign the Agreement and will be attach to this Agreement, notwithstanding of the service used during the duration of the agreement.

- c) In the event that the school age group is at full capacity, the Daycare Services has to give priority to clients reserving five (5) days/week.
- d) There is no different option available for children attending the toddler or preschool group because we have to maximize the available places to 5 days a week in the daycares. These places are limited and offering different option would represent an important impact on the yearly budget for these two groups of age.

2) SUSPENSION OF ACCOUNT

The clients wanting a suspension of account for the months of July and August only won't check 'Summer break' on the Service Agreement form; note that the suspension of account option is only possible during the summer break, as established on the school calendar of each schoolboard. The child will then be put back on the attendance sheet of the daycare according to the date of the first day of school.

scolaire.

3) DÉPÔT DE SÉCURITÉ

- Un dépôt de sécurité, équivalent à deux semaines de frais de garde est exigé pour tous les nouveaux clients à la garderie.
- Le dépôt sera non-remboursable si le client décide d'annuler le service de garde après avoir complété l'inscription et remis le dépôt de sécurité.
- Le dépôt de sécurité sera versé au compte du client lorsqu'il remettra un avis écrit de quatre (4) semaines du retrait de son enfant à l'administration du Service de Garderies.
- Si le compte est à jour, le montant restant au compte, incluant le dépôt de sécurité sera remboursé au client par chèque.

**4) FACTURATION
COMPTES À RECEVOIR
SERVICE CONCERNÉ**

Le Service de Garderies sera responsable de l'intégrité et de l'exactitude des données de base acheminées au Service des Finances.

PROCÉDURES GÉNÉRALES

Le Service de Garderies maintiendra des pièces justificatives aux fins de la facturation.

PROCESSUS

- a) Le Service de Garderies doit acheminer l'information au Service des Finances, au plus tard, deux (2) jours ouvrables avant la date de facturation.
- b) Les frais du service de garde seront facturés à raison d'un

3) SECURITY DEPOSIT

- A deposit equivalent to two weeks of daycare services will be imposed on all new daycare clients.
- The deposit will not be reimbursed to clients that decide to cancel their daycare service after completion of admission package and paying the security deposit.
- The security deposit will be put to clients account when a four (4) weeks written notice of withdrawal will be given to the administration of the Daycare Services.
- If the account is up to date, the credit to the account, including the security deposit will be reimbursed to the client by cheque.

**4) INVOICES
ACCOUNTS RECEIVABLE
AFFECTED DEPARTMENTS**

The Daycare Services will be responsible for the integrity and accuracy of the basic information related to the Finance Department.

GENERAL PROCEDURES

The Daycare Services shall keep supporting the documents for invoicing.

INTERNAL PROCEDURES

- a) The Daycare Services must provide the Finance Department with all necessary billing information at least two (2) working days before the invoice date.
- b) Daycare services clients will be charged on an equal billing basis

<p>douzième (1/12) du coût annuel.</p> <p>c) Le coût annuel sera établi en considérant la (Section 5); le nombre des journées allouées sera déduit du total de jours à facturer lors du calcul de la facture équivalente.</p> <p>d) Également, les journées fériées suivantes ne seront pas chargées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1^{er} janvier - 2 janvier - Journée familiale (3^e lundi de février) - Vendredi Saint - Lundi de Pâques - Fête de la Reine - 1^{er} juillet - 1^{er} lundi du mois d'août - Fête du Travail (1^{er} lundi de septembre) - Action de Grâce - 11 novembre - Jour du Souvenir - 25 décembre - 26 décembre <p>e) La facture des clients payeurs et subventionnés partiellement du Service de Garderies sera envoyée au début de chaque mois et sera dû le dernier jour ouvrable de chaque mois.</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>g) Tout ajustement sera ajouté à la facture du mois suivant.</p> <p>5) JOURNÉES D'ABSENCE ALLOUÉES</p>	<p>be it one twelve (1\12) of the annual cost for daycare services.</p> <p>c) The annual cost will be established by considering (Section 5). The allowed absence days will be deducted from the amount of days charged on the equal billing.</p> <p>d) The following statutory Holidays will not be charged:</p> <ul style="list-style-type: none"> - January 1st - January 2nd - Family day (3rd Monday of February) - Good Friday - Easter Monday - Victoria day - July 1st - Civic Holiday (1st Monday of August) - Labour day (1st Monday of September) - Thanksgiving - November 11 – Remembrance day - December 25th - December 26 <p>e) The invoices for the Daycare Services paying clients and partially subsidized clients will be sent at the beginning of each month and will be due on the last working day of each month.</p> <p>f) It is understood that the amount charged to the partially subsidized clients has been established by the United Counties Social Services of Prescott Russell.</p> <p>g) All adjustment will be added on the billing of the following month.</p> <p>5) ALLOCATED ABSENCE DAYS</p>
---	--

<p>a) Les clients qui réservent la totalité des jours ouvrables annuel du Service de Garderies se verront alloués dix (10) jours d'absence pour l'année (12 mois), de septembre à août de l'année suivante (par exemple de septembre 2015 à août 2016). Ces absences ne sont pas transférables d'une année à l'autre.</p> <p>b) Pour les clients qui commenceront à fréquenter le Service de Garderies durant l'année, les dix (10) jours de congés alloués par année seront calculés au prorata des mois restant.</p> <p>c) Il est entendu que le Service de Garderies tiendra un registre des absences prises par la clientèle à tous les mois; le Service des Finances fera parvenir une facture aux clients dont l'enfant n'a pas été absent le nombre de journée que nous avons déduit à sa facture équivalente de septembre à août ou selon le calcul au prorata des mois de service rendu.</p> <p>d) Les clients devront payer le plein tarif journalier pour les jours d'absences supplémentaires.</p> <p>e) Le client qui ne réserve pas la totalité des journées ouvrables du Service de Garderies ne pourra bénéficier des journées d'absence allouées annuellement. La totalité des journées ouvrables inclut les congés scolaires (journées pédagogiques, congé de Noël, congé de mars et les mois de juillet et août); La Section 5 n'est donc pas pertinente pour cette clientèle.</p>	<p>a) Clients that reserves the total yearly opening days of the Daycare Services will be eligible to have ten (10) allocated absence days for the year (12 month), from September to August of the following year (for example from September 2015 to August 2016). These absence days cannot be transferred from one year to the other.</p> <p>b) Clients starting to use the Daycare Services during the year, the ten (10) allocated absence days will be calculated prorata of the months left to the year.</p> <p>c) It is understood that the Daycare Services will keep a monthly registry of the absences taken by the clients; the Financial Services will charge the clients whom child wasn't absent the total amount of days deducted on the equal billing, from September to August, or accordingly to the prorata amount of the months using the daycare.</p> <p>d) Clients will pay full daily fees for additional absences.</p> <p>e) Clients that are not reserving the total amount of opening days of the Daycare Services are not eligible to have the yearly allocated absence days. The total amount of opening days includes the school recess (PD days, Christmas Holiday, March break and the months of July and August); Section 5 will not be pertinent for these clients.</p>
---	--

**6) RETARD DE PAIEMENT
SERVICE CONCERNÉ**

Le Service des Finances sera responsable d'envoyer les avis de retard. Advenant la nécessité d'exercer des moyens de pressions additionnels, le Service de la Trésorerie pourra toutefois solliciter l'assistance du Directeur du service concerné.

PROCÉDURES GÉNÉRALES

À moins d'un 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 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 remis 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 collection afin de récupérer les comptes en souffrance.

**7) RETARD DES CLIENTS À LA
GARDERIE**

Il est entendu que les heures d'ouverture des garderies

**6) LATE PAYMENT
AFFECTED DEPARTMENTS**

The Finance Department will be responsible for issuing reminders. However, should an account be subject to further pressure, the Finance Department may require the assistance of the Director of the affected department.

POLICY

Unless otherwise stipulated, a monthly interest rate of 1.25% will be applied to all accounts in arrears; also, the following additional fees will be applied to clients account:

- A statement will be sent to all unpaid account by the Financial Services on the second day after the due date.
- A call will be made by the Financial Services on the 15th of the month when the account remains unpaid.
- When the payment is not received, a letter from the Financial Services will be sent to notify the client that he can no longer be eligible to receive the service by the Daycare Services. The secure deposit will be applied to the account.
- On default of payment, or of a reasonable agreement of payment, the Treasurer may either retain the services of a bailiff or of a collection agency in order to recuperate the monies in arrears.

**7) CLIENTS LATE ARRIVAL AT
THE DAYCARE**

The City of Clarence-Rockland daycare services operating hours

<p>municipales de la Cité Clarence-Rockland sont de 6h00 à 18h00.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Notez "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 les intempéries et à la discrétion de la directrice du service, le retard ne sera pas facturé. - Au troisième retard, les parents recevront un rappel de la politique de retard en vigueur du Service de Garderies. 	<p>are from 6:00 a.m. to 6:00 p.m.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parents arriving to 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 register 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 exit 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 daycare director, late arrival fee will not be charged. - After the third late arrival, parents will receive a reminder of the Daycare Services late arrival policy in effect.
<p>8) RETRAIT DU SERVICE DE GARDERIES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il est entendu que le client pourra mettre un terme à son service de garde en nous soumettant quatre (4) semaines d'avis de retrait par écrit, ce qui annulera l'entente de service. Le client sera chargé, 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 priorité de date d'appel selon la Section 1 en vigueur s'appliquera dans cette 	<p>8) WITHDRAWAL FROM THE DAYCARE SERVICES</p> <ul style="list-style-type: none"> - It is understood that clients can terminate their daycare service by submitting a four (4) weeks written notice of withdrawal; the notice will cancel the Agreement Service. The client will be charged according to the service agreement established during the four (4) weeks following the withdrawal notice. - Clients terminating their daycare service have to put the name of their child on the central waiting list if they need the daycare for at a later date. The rule of priority call, according to Section 1 will apply in this case.

éventualité.

9) PLACE PARTAGÉE

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 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) Chaque client devra suivre le calendrier établi qu'il aura accepté et signé au préalable.
- b) Aucun changement ni annulation des journées réservées pour l'enfant ne sera accepté.
- c) Le client ne pourra négocier les journées réservées pour son enfant pour la durée du contrat.
- d) 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 chargé selon la Section 5 en vigueur.
- e) Le client pourra remettre quatre (4) semaines d'avis de retrait, selon la Section 8 en vigueur, pour mettre un terme à l'entente de la place partagée.
- f) Le Service de Garderie 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.
- g) Dans l'éventualité qu'un des deux clients met fin à l'entente de place

9) SHARED PLACE

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 (2) 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) Each clients will have to follow the calendar established that he will have accepted and signed previously.
- b) No changes or cancelation of the reserved days for their child will be accepted.
- c) Clients cannot negotiate the reserved days for their child for the duration of the contract.
- d) If the child cannot be at the daycare on a day that was reserved for him, it will be considerate as an absence day and the clients will be charged according to Section 5 in effect.
- e) Clients can submit a four (4) weeks written notice of withdrawal, according to Section 8 in effect to terminate the Agreement Service of a shared place.
- f) The Daycare Services will priorities the client which admission date is the first for a full time place (5 days/week) when a request is submitted.
- g) In the event that one of the two clients terminates the Agreement

partagé, et que la semaine n'est pas comblée par un autre client, nous donnerons priorité au client qui prendra les 5 jours/semaine.

10) GARDE PARENTALE PARTAGÉE

Les parents qui ont une garde partagée de leur enfant doivent remettre l'entente de la cour, émise par un juge provincial, à la garderie 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 de Garderies.
- 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 paient pas son compte du Service de Garderies, la Section 6 s'appliquera pour les 2 parents.

**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.
- 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.

Service of a shared place, and that the week is not completed with another client, we will give priority to the client reserving the five (5) days/week.

**10) PARENTS WITH SHARED
CUSTODY**

Parent's having shared custody of their child has to submit the Court Agreement, issued by a provincial judge, when registration of their child at the daycare.

- a) Parents need to provide an annual calendar of the days their child is under their responsibility, before the child can integrate the Daycare Services.
- b) The Financial Services will charge parent's the daycare fees according to the submitted calendar.
- c) If the client arrives at the daycare with the child and that day wasn't scheduled 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 6) will be applied to the two parents.

**11) HOSPITALIZATION/
RECUPERATION**

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