



Bureau coordonnateur de la garde en milieu familial

En vigueur à compter du 28 octobre 2003

Adopté au CA du 19 décembre 2011

Dernière modification : 06 août 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉSENTATION DU CPE	3
2. MISSION ET ORIENTATIONS GÉNÉRALES	3
3.ACCOMPAGNEMENT DE LA RSGE PAR LE BUREAU COORDONNATEUR.....	4
4. HEURES D'OUVERTURE	4
5. FONCTION DU BUREAU COORDONNATEUR	4
6. ACCORDER, RENOUVELER, SUSPENDRE OU RÉVOQUER	4
6.1 LA DÉMARCHE préalable.	4
6.2 Accorder une reconnaissance	4
6.3 Reconnaissances avec ou sans places subventionnées.	4
6.4 Changement affectant la reconnaissance	5
6.5 Renouvellement de la reconnaissance	5
6.6 Suspendre ou révoquer ou non-renouvellement.....	5
7. ASSURER LE RESPECT DES NORMES	5
8. RÉPARTITION ET RÉCUPÉRATION DES PLACES SUBVENTIONNÉES	10
8.1 Les priorités de répartition de places subventionnées.	10
9. DÉTERMINER L'ADMISSIBILITÉ D'UN PARENT À LA CONTRIBUTION RÉDUITE	11
10. ADMINISTRER L'OCTROI, LE PAIEMENT, LE MAINTIEN, LA SUSPENSION, LA DIMINUTION, LE RETRAIT OU LA RÉCUPÉRATION DE SUBVENTIONS	11
11. OFFRIR, SUR DEMANDE, UN SOUTIEN PÉDAGOGIQUE ET TECHNIQUE	12
12. OFFRIR, SUR DEMANDE, UN SOUTIEN AUX ENFANTS AVEC DES BESOINS PARTICULIERS (GED)	13
13. TRAITEMENT DES PLAINTES.....	13

1. Présentation du CPE

Le Centre de la Petite Enfance (CPE) La Fourmilière, agréée bureau coordonnateur, est une corporation sans but lucratif, incorporé en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies. Depuis 1989, le CPE dessert la MRC d'Antoine-Labelle et est subventionné par le Ministère.

Le territoire de la MRC d'Antoine-Labelle que couvre le CPE La Fourmilière comprend les municipalités suivantes : Chute-Saint-Philippe, Ferme-Neuve, Kiamika, La Macaza, Lac-Saguay, Lac-Saint-Paul, Lac-des-Écorces, Lac-du-Cerf, L'Ascension, Mont-Laurier, Mont-Saint-Michel, Nominique, Notre-Dame-de-Pontmain, Notre-Dame-du-Laus, Rivière-Rouge, Saint-Aimée-du-Lac-des-Îles et Sainte-Anne-du-Lac.

VOLET FAMILIAL

Le CPE est agréé Bureau coordonnateur (BC) et coordonne la garde en milieu familial, pour l'ensemble des personnes qu'il a reconnues, à titre de responsable en service de garde éducatif (RSGE). Le BC accorde des reconnaissances, selon la procédure établie (avec ou sans place subventionnée), et attribue ses 440 places, autorisées par le ministère de la Famille, selon la politique de répartition et de récupération de places.

La corporation est régie par un conseil d'administration formé majoritairement de parents utilisateurs et dont la présidence se doit d'être un parent.

2. Mission et orientations générales

Au CPE La Fourmilière, nous avons à cœur l'Amour des enfants, tout en accompagnant leurs parents dans leur rôle.

La **mission** du CPE La Fourmilière est d'offrir ***une place de choix : un service*** de garde diversifié et de qualité qui favorise un développement harmonieux avec respect et plaisir, dans un milieu de vie stable et sécuritaire.

Les **orientations générales** du CPE sont définies comme suit : « ***L'enfant est l'élément central de notre projet éducatif*** ». Chaque enfant est un être unique avec sa personnalité, sa culture, ses antécédents familiaux, son rythme de développement et ses propres modes de penser et d'agir. C'est donc un être que nous respectons et à qui nous reconnaissons des besoins particuliers, selon son âge et son développement personnel. C'est un individu à qui nous permettons de vivre sa vie d'enfant, le droit d'être différent et de développer son individualité, et ce, tout en respectant les autres.

Le développement de l'enfant s'effectue dans tous les domaines et implique toutes les dimensions de sa personnalité (physique, intellectuelle, motrice, affective, sociale et morale) sans qu'elles soient dissociées les unes des autres. Cette globalité du développement implique des activités qui tiennent compte du développement simultané de toutes les habiletés, sans favoriser l'une au détriment des autres. Nous

croyons que l'enfant possède en lui une structure interne qui lui permet d'actualiser son plein potentiel. Pour arriver à ce développement harmonieux, l'adulte doit créer un climat pédagogique permettant à l'enfant d'interagir avec un environnement chaleureux, sécuritaire et stimulant.

3. Accompagnement de la RSGE par le Bureau coordonnateur (BC)

La collaboration avec la RSGE est fondamentale pour le personnel du BC La Fourmilière. L'accompagnement du personnel du BC envers la RSGE est de mettre en place des mesures pour faciliter leur travail, afin de les assister et de les aider dans leurs tâches : favoriser l'application du programme éducatif et fournir des outils techniques, pédagogiques et administratifs. Pour ce faire, le personnel du BC utilise les outils de référence du ministère de la Famille ou autres, tels que :

- Loi et Règlement sur les services éducatifs à l'enfance ;
- Programme éducatif « Accueillir la petite enfance » ;
- Gazelle et Potiron ;
- Loi du tabac ;
- Règlements municipaux (piscine, etc.) ;
- Régie du bâtiment, etc.

4. Heures d'ouverture

Le bureau administratif est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 16h30. Pour le volet familial, chaque RSGE détermine son horaire. Cependant, elle se doit d'offrir un horaire de services de garde pendant une période continue maximale de 10 heures par jour, comme stipulé à l'article 6 du Règlement sur la contribution réduite.

5. FONCTIONS DU BUREAU COORDONNATEUR (BC)

Le Bureau coordonnateur a pour fonction, dans le territoire qu'il lui est attribué et dans le respect des instructions données, en vertu du 2^e alinéa de l'article 40.0.1 (article 42 de la Loi).

- 1- Accorder, renouveler, suspendre ou révoquer, suivant les cas et conditions prévues par la Loi, la reconnaissance à titre de personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial ;
- 2- Assurer le respect des normes déterminées par la loi applicable aux personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial qu'il a reconnues ;
- 3- Répartir entre les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial reconnues, selon les besoins de garde des parents et suivant les instructions du ministre, les places donnant droit à des services de garde subventionnés ;

- 4- Déterminer, selon les cas et conditions déterminées par règlement, l'admissibilité d'un parent à la contribution fixée par le gouvernement en vertu de l'article 82 ;
- 5- Administrer, suivant les instructions du ministre, l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution, le retrait ou la récupération des subventions aux personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial reconnu ou de subventions visées au 3^e alinéa de l'article 96 et assurer la signature et la gestion des ententes proposées par le ministre ainsi que des documents et renseignements nécessaires à l'administration des subventions ;
- 6- Rendre disponible aux parents de l'information concernant la prestation de services de garde en milieu familial ;
 - 6.1 De faire de la prospection sur le territoire qui lui est attribué, afin de repérer et de guider les personnes voulant devenir RSGE.
 - 6.2 De promouvoir la garde en milieu familial comme mode de prestation de service de garde éducatif à l'enfance.
- 7- Offrir, sur demande, un soutien pédagogique et technique ;
- 8- Traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial reconnu.

6. Accorder, renouveler, suspendre ou révoquer.

6.1 La démarche préalable

Concernant le processus de reconnaissance à titre de responsable en service de garde éducatif (RSGE), les renseignements sont disponibles auprès du BC par téléphone, sur le site Internet ou en se présentant au bureau.

Toute personne désirant commencer le processus de reconnaissance doit se présenter au BC, obligatoirement avec son curriculum vitae, situé au 566, rue Panet à Mont-Laurier, afin d'obtenir tous les documents nécessaires cette demande. La requérante dispose de 12 mois pour fournir tous les documents requis ou pour compléter son dossier, et ce, à partir de la date de réception de la trousse de reconnaissance.

6.2 Accorder une reconnaissance

Le BC a l'obligation de faire le processus de reconnaissance et de rendre une décision, au plus tard 90 jours suivant la réception de tous les documents (Directive MF-008).

La requérante doit accompagner sa demande de reconnaissance de tous les documents nécessaires (R-art.60).

Si la requérante désire être assistée d'une autre personne, elle doit détenir les documents et les renseignements établis au Règlement (R-art 54.1).

De plus, pour obtenir une reconnaissance, une requérante doit satisfaire aux conditions établies au Règlement (R-art.51).

Le BC procède aux différentes étapes du processus de reconnaissance et peut arrêter le processus à n'importe quelle étape si la requérante ne répond pas aux exigences.

Le BC doit procéder à une entrevue avec la requérante et avec chacune des personnes âgées de plus de 14 ans qui habitent dans la résidence (R-art-53).

Le BC doit visiter la résidence et les dépendances dans son intégralité où seront fournis les services de garde (R-art.53).

Cette visite et ces entrevues doivent faire l'objet d'un rapport (voir la procédure de reconnaissance et le tableau des étapes de reconnaissance).

6.3 **Le BC accorde des reconnaissances avec ou sans places subventionnées**

Service de garde éducatif reconnu avec places subventionnées	Service de garde éducatif reconnu avec places non subventionnées
• La RSGE doit réclamer aux parents le tarif à contribution réduite fixé par le ministère de la Famille. • Elle obtiendra une subvention du ministère de la Famille pour chaque enfant, selon les règles budgétaires (voir le tableau des taux des subventions).	• La requérante obtient un permis avec un nombre de places pour exercer son service de garde. • Elle pourra établir un tarif de garde aux parents, lequel est entièrement pris en charge par le parent. • Elle doit se soumettre aux mêmes règles et obligations de la Loi et du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Le BC attribue des reconnaissances avec places subventionnées en s'assurant de respecter la *Politique de répartition et de récupération d'octroi des places subventionnées de la garde en milieu familial* du CPE La Fourmilière.

CE QU'IL FAUT SAVOIR POUR FAIRE UNE DEMANDE DE PLACES À CONTRIBUTION RÉDUITE :

La RSGE qui désire recevoir des places subventionnées doit s'assurer de bien remplir le formulaire de demande de places subventionnées. La demande est par la suite analysée en fonction de la *Politique de répartition et de récupération d'octroi des places subventionnées de la garde en milieu familial*. Si la RSGE répond aux exigences de ladite Politique, des places lui seront consenties en fonction de leur disponibilité.

6.4 **Changement affectant la reconnaissance**

6.4.1. La responsable doit aviser, par écrit, le BC qui l'a reconnu, dans les 10 jours, de tout changement pouvant affecter les conditions et les modalités de sa reconnaissance (R-art.64).

Dans le même délai, elle fait parvenir au BC les renseignements et les documents exigibles en vertu des articles 51 et 60, lorsque ceux qui ont été produits antérieurement ne sont plus exacts, sont incomplets ou sont périmés.

Toutefois, s'il s'agit d'un changement d'adresse, la responsable doit en aviser le BC et les parents des enfants, au moins 30 jours à l'avance (R-art.64).

6.4.2 La responsable qui désire augmenter le nombre d'enfants qu'elle entend recevoir doit faire une demande écrite au BC (R-art.65).

6.4.3. Lorsque le BC est avisé d'un changement, relié aux articles 64 ou 65, il peut, selon le cas, avoir une entrevue avec la responsable ou toute autre personne concernée ou visiter la résidence.

De même, il peut exiger de la responsable la production de tout renseignement relatif à ces changements.

Cette visite et ces entrevues doivent faire l'objet d'un rapport (R-art.66).

6.4.4 La responsable qui cesse définitivement de recevoir un enfant doit en aviser, sans délai, le BC qui l'a reconnue (R-art.67).

6.4.5 La responsable qui prévoit cesser ses activités dans le territoire du BC qui l'a reconnue, pour établir son service dans un autre territoire, doit l'en aviser au moins 30 jours à l'avance. Cet avis doit indiquer à quel BC doit être transféré le dossier constitué en vertu du paragraphe 5 de l'article 48, à quelle adresse elle entend établir son

service de garde éducatif et à quelle date elle entend reprendre son service (R-art.68).

La RSGE doit reprendre son service au plus tard 90 jours après la date de cessation de ses activités dans le territoire du BC qu'elle quitte.

6.5 **Renouvellement de la reconnaissance**

6.5.1 Au plus tard 150 jours avant la date d'expiration d'une reconnaissance, le BC en avise la responsable.

La responsable qui désire renouveler sa reconnaissance doit en faire la demande, par écrit, au plus tard 120 jours avant son expiration.

La demande doit être accompagnée des renseignements et des documents déterminés à l'article 60, lorsque ceux qui ont été produits antérieurement ne sont plus exacts, sont incomplets ou sont périmés (R-art.72).

6.5.2 L'agente de conformité et la RSGE conviennent des dates pour les entrevues avec elle ainsi que chaque personne âgée de plus de 14 ans et la personne adulte qui l'assiste, avec laquelle il n'y a pas déjà eu une entrevue en vertu du présent règlement.

L'agente de conformité fixe un rendez-vous avec la RSGE, dans une période donnée, pour l'évaluation du milieu physique, afin d'observer la conformité des lieux, en fonction des Lois et Règlements sur les services de garde. Cette visite doit se faire durant la prestation des services de garde et vérifier les lieux et les équipements servant à la prestation des services de garde, afin de constater que ceux-ci sont sécuritaires et adéquats.

Les entrevues sont faites par l'agente de conformité et/ou l'agente de soutien pédagogique au BC. La visite du milieu physique et les entrevues doivent faire l'objet d'un rapport.

6.5.3 Le conseil d'administration prend connaissance du rapport de renouvellement ainsi que des recommandations de l'agente de conformité et/ou de l'agente de soutien pédagogique et analyse également toutes les visites à l'improviste effectuées dans le milieu. Au plus tard 30 jours avant l'expiration de la reconnaissance, la décision de renouveler ou non renouveler, de suspendre ou de révoquer la reconnaissance, sera transmise par écrit à la RSGE.

6.6 **Suspendre, révoquer ou non renouveler**

6.6.1 La RSGE qui désire mettre fin à sa reconnaissance doit en aviser, par écrit, le BC qui l'a reconnue et les parents des enfants qu'elle reçoit, au moins 30 jours au préalable.

Le BC révoque la reconnaissance à compter du jour qu'elle indique (R-art.78).

6.6.2 La RSGE qui veut interrompre ses activités peut demander, par écrit, au BC qui l'a reconnue, de suspendre sa reconnaissance. Sauf dans le cas d'un retrait préventif de la responsable enceinte, cette demande est faite au moins 30 jours avant la date prévue pour l'interruption des services et les parents des enfants qu'elle reçoit doivent en être avisés dans le même délai. En cas d'urgence, la RSGE doit en faire la demande au BC et en aviser les parents, le plus tôt possible.

Le BC suspend la reconnaissance à compter de la date indiquée à la demande et pour la période qui y est déterminée et en avise, par écrit, la RSGE. Dans tous les cas, cette période ne peut dépasser 24 mois, sauf en cas de retrait préventif, de maladie ou en vue de permettre à la RSGE de participer à la négociation ou aux activités associatives prévues par la Loi sur la représentation de certaines RSGE en milieu familial et sur le Régime de négociation d'une entente collective les concernant (R-art.79.1).

7. **Assurer le respect des normes**

7.1 Le BC a pour fonction d'appliquer les mesures de surveillance des personnes qu'il a reconnues à titre de RSGE. Les mesures de surveillance portent sur le respect du Règlement sur les centres de la petite enfance ainsi que la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

7.2 Le BC doit effectuer, annuellement, trois visites à l'improviste de la résidence où sont fournis les services de garde éducatifs pendant leur prestation, afin de s'assurer du respect de la Loi et des Règlements, notamment du respect des conditions de la reconnaissance.

S'il constate une contravention à la Loi ou aux Règlements, le BC en avise, par écrit, la RSGE, pour qu'elle y remédie, dans les meilleurs délais. Il assure, par la suite, le suivi de la situation.

Le BC peut également rendre visite, à l'improviste, à une RSGE, à la suite d'une plainte, afin d'en vérifier l'objet et le bien-fondé. Il doit l'aviser de la nature de la plainte, lors de sa visite.

Ces visites et le suivi d'une plainte doivent faire l'objet d'un rapport (R-art.86).

- 7.3 S'il y a manquement aux points des articles 75 et 76 du Règlement (qui concerne des articles de Loi non respectés par la RSGE), le BC peut refuser de renouveler la reconnaissance d'une RSGE, la suspendre ou la révoquer.

8. Répartition et récupération des places subventionnées

Une *Politique de répartition et de récupération d'octroi des places subventionnées de la garde en milieu familial* a été mise en place par le BC, afin de décrire la façon de procéder pour l'octroi des places subventionnées sur son territoire. La RSGE nouvellement reconnue doit suivre cette procédure, pour faire sa demande de places subventionnées. Le BC traite la demande et en avise la RSGE de sa décision, par écrit.

La RSGE doit répondre à tous les **critères d'admissibilité définis**. Le fait de ne pas répondre à l'un de ces critères amenés à classer comme non recevable, la demande de places subventionnées.

1. Détenir une reconnaissance d'un BC agréée par le ministère de la Famille à titre de RSGE ;
2. Ne pas être en traitement de plaintes ou en suivi d'un plan de régularisation à la suite d'une plainte, d'une infraction, d'une situation d'irrégularité, d'une procédure de suspension ou de révocation de la reconnaissance ;
3. La RSGE offre un service de garde éducatif qui répond aux besoins des parents du territoire, c'est-à-dire, un service de garde dont les horaires permettent aux parents de bénéficier d'un maximum de 10 heures de service quotidien et dont les ententes de services de garde concordent avec son offre de services ;
4. La RSGE qui entend être assistée d'une autre personne doit répondre aux exigences des articles 52 et 53 de la Loi et des articles 54 et 58 du Règlement.

8.1 Les priorités de répartition de places subventionnées

Le BC du CPE La Fourmilière répartit les places subventionnées selon les priorités suivantes, déterminées par le CA :

Les places sont prioritairement octroyées :

1. À une RSGE déjà reconnue par notre BC possédant déjà des places subventionnées et souhaitant obtenir plus de places subventionnées (ex. : une RSGE dont l'un de ses enfants atteint l'âge de 9 ans), dans un secteur répondant aux besoins des parents ;
2. À une RSGE qui possède des places subventionnées, qui est reconnue par un autre BC et qui répond aux critères de reconnaissance du BC La

Fourmière et qui emménage sur le territoire de la MRC d'Antoine-Labelle, dans un secteur qui répond aux besoins des parents ;

3. À une RSGE offrant un service dans une municipalité de la MRC d'Antoine-Labelle n'ayant aucun service de garde offert et là où des besoins sont identifiés. L'identification des municipalités dans le besoin se fera par la directrice générale au moment d'offrir des places subventionnées ;
4. À une RSGE qui s'engage, par écrit, à offrir des services répondant aux besoins de garde exprimés récemment par les parents de la région, selon l'analyse effectuée par le BC (ex. : poupons, garde atypique ou non usuelle, heures d'ouverture, nombre de journées, etc.) ;
5. À une RSGE qui s'engage, par écrit, à recevoir des enfants ayant des besoins particuliers (ex. : allergies sévères, etc.) ;

Advenant une récupération de places subventionnées, la RSGE pourra ultérieurement faire une demande d'augmentation de places subventionnées en respectant la Politique de répartition et de récupération d'octroi des places subventionnées de la garde en milieu familial.

9. Déterminer l'admissibilité d'un parent à la contribution réduite

Le BC s'assure que les parents sont admissibles selon l'article 3 du Règlement sur la contribution réduite.

La RSGE a la responsabilité d'obtenir les documents requis à la demande de place à contribution réduite, de remplir le formulaire du Ministère et de faire parvenir tous les documents au BC.

Le BC remplit l'endos du formulaire « demande d'admissibilité à la contribution réduite » et s'assure d'avoir tous les documents requis.

Les certificats de naissance originaux doivent avoir été vus pour authentifier une photocopie de ceux-ci. Ils peuvent avoir été vus par la RSGE ou une employée du BC.

10. Administrer l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution, le retrait ou la récupération de subventions

Le BC administre sainement les subventions selon l'instruction 9 du Ministère relative à l'octroi et au paiement des subventions aux RSGE.

Le BC doit s'assurer de la gestion des ententes, des documents et des renseignements nécessaires à leur administration.

Le BC s'assure qu'il a en sa possession tous les documents requis, afin d'administrer les subventions selon les instructions du Ministère (Subvention octroyée seulement 10 jours avant la réception de tous les documents).

La RSGE s'engage à recevoir le nombre d'enfants, et le nombre de places subventionnées qui lui ont été consenties (article 59 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

La RSGE s'engage à informer le BC de tout changement affectant le formulaire interne de l'entente de services intervenue entre elle et le BC.

Le BC peut réaffecter une place à une RSGE, si elle devient inoccupée ou si l'offre de service de garde de la RSGE ne respecte plus l'entente de subvention intervenue entre les parties (article 94 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

Le BC remet à la RSGE les subventions dans les 15 jours suivant la prestation (article 96 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

11. Offrir, sur demande, un soutien pédagogique et technique

11.1 Le BC informe et oriente la RSGE pour sa formation de base de 45 heures, portant sur (R-art.57).

- Le rôle de la RSGE ;
- Le développement de l'enfant ;
- La sécurité, la santé et l'alimentation ;
- Le programme éducatif.

Le BC informe et oriente la RSGE pour son perfectionnement continu d'une durée de 6 heures annuellement (R-art.59).

Le BC informe et oriente la RSGE pour son cours de premiers soins (R-art.51.8).

La directrice du milieu familial et/ou l'agente de conformité offrent un soutien technique en lien avec la gestion des documents administratifs et des dossiers des enfants. Elle fixe un rendez-vous avec la RSGE, afin de lui expliquer les documents de soutien technique que le BC met à sa disposition sur le site Internet, tels que les documents administratifs pour la gestion des dossiers des enfants (modèles et formulaires).

Le BC offre à la RSGE un soutien pédagogique par le biais de son agente. Celle-ci offre un soutien pédagogique et technique sur demande, selon les besoins ou à la suite d'une suggestion de l'agente de conformité, en plus de développer des outils pédagogiques et d'organiser des activités d'information pour les RSGE.

11.2 L'agente de soutien pédagogique prend un rendez-vous avec la RSGE après la troisième semaine de sa reconnaissance, cette rencontre permet entre autres :

- De présenter le programme éducatif « Accueillir la petite enfance » ;
- De présenter le panier de services qu'offre le BC aux RSGE ;
- D'offrir du soutien tant au niveau de son aménagement, de ses interventions, de ses activités, etc.

L'agente de soutien pédagogique assurera des suivis, par des appels téléphoniques et/ou d'autres rencontres, au besoin.

12. Offrir, sur demande, un soutien aux enfants avec des besoins particuliers (GED)

Se référer à l'équipe d'agentes de soutien pédagogique du BC.

13. Traiter les plaintes concernant les RSGE

Le BC s'est doté d'une politique de traitement des plaintes que vous pouvez consulter sur le site Internet www.cpelafourmiliere.com , ou directement au CPE.

Avant de déposer une plainte à l'égard d'un service de garde éducatif en milieu familial, la personne qui reçoit le plaignant lui suggère, dans une première démarche, de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte avec la RSGE, afin de préserver le lien de confiance.

- Toute personne qui désire porter plainte peut le faire par téléphone, en personne, par la poste ou par courriel.
- Les personnes responsables du traitement de la plainte sont la gestionnaire du CPE ou la directrice du milieu familial. En cas d'absence de ces personnes, une personne est désignée pour les remplacer, au BC du CPE La Fourmilière.
- La direction du BC s'engage à informer et/ou rediriger le plaignant, lorsque la plainte ne relève pas du BC, auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur la recevabilité, le traitement et la conclusion de la plainte (dans les limites de la confidentialité).

Afin d'alléger le texte, le genre féminin est fréquemment utilisé et ne se veut d'aucune façon discriminatoire.