

RAPPEL DES DISPOSITIONS

DE LA LOI SUR LA PROTECTION
DU CONSOMMATEUR (L.R.Q., c. P-40.1)
APPLICABLES AUX ENTENTES
DE SERVICES DE GARDE

OFFICE DE LA PROTECTION
DU CONSOMMATEUR
et
MINISTÈRE DE LA FAMILLE
ET DE L'ENFANCE

juin 2002

Ce document a été préparé par la Direction générale des services à la famille du ministère de la Famille et de l'Enfance et la Direction des services aux consommateurs de l'Office de la protection du consommateur.

Il est disponible dans le site Internet du ministère de la Famille et de l'Enfance.

Production et révision linguistique:

Direction des communications,
ministère de la Famille et de l'Enfance

Graphisme:

Claude Guérin

ISBN 2-550-39385-6

Dépôt légal-2002-06

Bibliothèque nationale du Québec

© Gouvernement du Québec, 2002

L'Office de la protection du consommateur et le ministère de la Famille et de l'Enfance désirent rappeler aux personnes qui fournissent des services de garde dans un centre de la petite enfance, une garderie, un jardin d'enfants ou un service de garde en milieu familial, que les ententes de services de garde conclues entre elles et les parents des enfants qu'elles reçoivent sont des contrats de services à exécution successive régis par la Loi sur la protection du consommateur.

Ce document vise donc à rappeler les règles qui, depuis l'entrée en vigueur de la loi en 1980, s'appliquent aux contrats de services de garde. Ces règles portent principalement sur les renseignements qui doivent être fournis dans le contrat de services de garde et les documents qui doivent l'accompagner. Elles sont précisées dans les articles 25 à 28, 30 à 33 et 190 à 196 de la loi et dans les articles 26 à 28 du règlement d'application de la loi (joint à l'annexe 1) ainsi que dans l'article 46 du règlement.

RENSEIGNEMENTS

QU'IL EST OBLIGATOIRE D'INCLURE DANS UN CONTRAT DE SERVICES DE GARDE

La Loi sur la protection du consommateur prévoit que le contrat de services de garde doit contenir obligatoirement les renseignements suivants :

- le nom et l'adresse du parent et du prestataire de services de garde ;
- le lieu et la date du contrat ;
- la description des services de garde que le prestataire de services s'engage à fournir (y compris l'horaire où ils seront disponibles et, s'il y a lieu, les dates où ils ne le seront pas) ainsi que l'adresse à laquelle l'enfant doit être reçu ;
- la date à laquelle le prestataire de services doit commencer à recevoir l'enfant ;
- la durée du contrat ;
- le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels les services sont répartis ainsi que le taux horaire, à la journée ou à la semaine, selon le cas ;
- le total des sommes que le parent devra déboursier en vertu du contrat ;
- les modalités de paiement.

FORME DU CONTRAT

SELON LES EXIGENCES DE LA LOI

Le contrat doit être fait par écrit. Tous les documents qui y sont annexés ainsi que le contrat lui-même doivent être produits au moins en deux exemplaires et rédigés en français à moins que les signataires décident d'un commun accord de le faire dans une autre langue. Le prestataire de services doit remplir et signer le contrat avant de le remettre au parent pour qu'il prenne connaissance de ses termes et de sa portée avant de le signer. Les signatures de chaque partie doivent être apposées sur la dernière page de chaque exemplaire du contrat à la suite de toutes les clauses qui y sont indiquées. Un exemplaire signé du contrat doit être remis au parent. Celui-ci n'est pas tenu de respecter ses obligations tant qu'il n'a pas reçu son exemplaire (voir annexe 1).

Le contrat doit contenir la mention portant sur la résiliation prévue à l'article 46 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (voir annexe 2). Cette mention doit être retranscrite intégralement. De plus, un formulaire de résiliation conforme au modèle présenté à l'annexe 3 doit être annexé à l'exemplaire du contrat remis au parent. Ce formulaire doit pouvoir se détacher facilement sans que l'on perde des renseignements à la suite de cette opération.

MODALITÉS D'EXÉCUTION DES OBLIGATIONS

Le prestataire de services ne peut exiger de frais d'inscription au service de garde, ni d'acompte, ni de dépôt à quelque fin que ce soit. Il ne peut pas percevoir de paiement du parent avant de commencer à exécuter son obligation. Le parent peut effectuer le paiement à partir de la date prévue au contrat pour le début de la fréquentation du service de garde par l'enfant. Par exemple, si le contrat de services est signé le 1^{er} août et indique le 1^{er} septembre comme date du début de la fréquentation de l'enfant, le prestataire de services ne peut exiger le paiement de la contribution du parent qu'à compter du 1^{er} septembre si, bien entendu, il est en mesure de recevoir l'enfant à cette date.

Le prestataire de services ne peut percevoir le paiement en moins de deux versements sensiblement égaux qui doivent être répartis en périodes égales au cours de la durée du contrat : par exemple, des paiements hebdomadaires, mensuels, bimensuels ou selon toute autre fréquence qui représente au moins deux versements peuvent être prévus.

Lorsque le parent est admissible à la contribution réduite, le prestataire de services de garde ne peut exiger de contribution autre que celle fixée par le Règlement sur la contribution réduite (R.R.Q., c. C-8.2, r.3) pour les services qui y sont décrits. Le parent bénéficie de la contribution réduite ou de son exemption à compter de la date prévue au contrat pour le début de la fréquentation du service de garde par l'enfant (voir annexe 4).

Le prestataire de services ne peut exiger du parent aucuns frais dont le montant n'est pas précisé dans le contrat. Le taux horaire, à la journée ou à la semaine doit être le même pour toute la durée du contrat. Un tarif différent peut être imposé pour un service exceptionnel exécuté en plus des services prévus au contrat principal ; le service et le tarif doivent cependant être indiqués au contrat de services ou faire l'objet d'un contrat distinct et les frais doivent être facturés séparément.

Ce service exceptionnel doit être optionnel et le prestataire de services ne peut refuser de recevoir un enfant lorsque son parent choisit de ne pas en bénéficier.

Le prestataire de services ne peut imposer d'autres frais que l'intérêt couru dans le cas où un parent ne respecterait pas son obligation, comme par exemple lorsque le paiement n'est pas effectué à la date prévue. Si le contrat ne prévoit pas de taux d'intérêt précis, on a recours au taux d'intérêt légal (5 %).

RÉSILIATION DU CONTRAT PAR LE PARENT

Ce contrat peut être résilié avant terme par le parent, à tout moment et à sa discrétion, au moyen du formulaire de résiliation qui lui a été remis par le prestataire de services ou d'un autre avis écrit à cet effet. Le prestataire de services ne peut exiger d'avis préalable du parent.

Le contrat est résilié de plein droit à compter de l'envoi du formulaire ou de l'avis de résiliation. Comme le contrat résilié cesse d'avoir effet, le prestataire de services ne peut exiger la contribution du parent ni réclamer, si c'est le cas, la subvention liée à la fréquentation du service de garde par l'enfant à compter de la date à laquelle le parent met fin au contrat.

PÉNALITÉ

Si la résiliation a lieu **avant même la date du début de l'exécution du contrat**, le prestataire de services ne peut imposer **aucuns frais ni pénalité** au parent.

Si le prestataire de services a commencé à fournir les services de garde à l'enfant, il ne peut exiger que les sommes dues pour les services déjà rendus et une pénalité correspondant à la moins élevée des sommes suivantes : 50 \$ ou 10 % du prix des services prévus mais qui n'ont pas été fournis.

Par exemple, un parent qui, aux termes du contrat de services, doit payer 25 \$ par semaine pour les frais de garde (5 x 5 \$), ne devrait verser que 20 \$ à titre de pénalité, lorsque le prestataire de services l'exige, s'il met fin au contrat huit semaines avant l'échéance :

- PRIX DES SERVICES QUI N'ONT PAS ÉTÉ RENDUS :
8 semaines x 25 \$ = 200 \$
- PÉNALITÉ EXIGIBLE :
le moindre de 50 \$ ou 10 % x 200 \$ = 20 \$

DÉLAI POUR LE REMBOURSEMENT

S'il y a lieu, le prestataire de services doit remettre au parent les sommes payées en trop dans les 10 jours de la résiliation du contrat.

ATTESTATION DES SERVICES REÇUS

Le parent bénéficiaire de la contribution réduite a droit, entre le 1^{er} septembre d'une année et le 31 août de l'année suivante, à 261 jours de garde (voir l'annexe 4).

Le prestataire de services de garde doit remettre une attestation des services reçus au parent bénéficiant de la contribution réduite lorsque son enfant quitte définitivement le service de garde. Ce document doit indiquer les dates de début et de cessation de la fréquentation de l'enfant, soit la date de résiliation du contrat lorsque celle-ci prend fin avant son échéance, et le nombre total de journées de garde à contribution réduite ou d'exemption de cette contribution dont le parent a bénéficié durant l'année. Si le parent inscrit l'enfant dans un autre service de garde et qu'il peut encore bénéficier de la garde à contribution réduite, il a droit à un nombre de jours de garde équivalant à la différence entre 261 jours et le nombre de jours déjà utilisés durant l'année de référence.

RÉSILIATION

PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES

Le Code civil prévoit la possibilité pour le prestataire de services de résilier le contrat lorsque le parent n'exécute pas son obligation de façon répétée, principalement s'il ne paie pas la contribution que le prestataire de services est en droit d'exiger (art. 1604-1605 Code civil). Si le parent refuse ou néglige de payer les services de garde de manière répétée, la résiliation peut avoir lieu sans poursuite judiciaire (art. 1597 et 1605 Code civil).

VOICI CERTAINES RÈGLES

PORTANT SUR L'INTERPRÉTATION DES CLAUSES D'UN CONTRAT DE SERVICES DE GARDE

En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat s'interprète toujours en faveur du parent.

Une clause annexée qui traite d'un sujet autre que les termes du contrat de services de garde, comme par exemple des règles de régie interne de l'établissement, est nulle si elle n'a pas été expressément portée à l'attention du parent au moment de la signature du contrat. Cependant, elle s'applique si le prestataire de service peut prouver que le parent en avait pris connaissance.

Une clause qui serait illisible ou incompréhensible pour une personne raisonnable est nulle si le parent est lésé par ce fait, à moins que le prestataire puisse prouver qu'il a fourni des explications adéquates sur la clause en question.

Quand une clause est abusive, c'est-à-dire quand elle désavantage le parent de façon excessive et déraisonnable au bénéfice du prestataire de services de garde, le parent peut obtenir du tribunal que la clause soit annulée ou encore que ses obligations soient réduites.

Une stipulation par laquelle le prestataire de services se dégagerait des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant est interdite.

Il n'est pas possible de déroger aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur par une convention particulière et le parent ne peut pas non plus renoncer à un droit qu'elle lui confère.

Le parent bénéficie d'un délai de trois ans après la signature d'un contrat pour exercer ses recours en vertu de la Loi sur la protection du consommateur s'il croit avoir été lésé par le prestataire de services de garde pendant la période où son enfant était gardé.

A) LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

(L.R.Q., P-40.1)

- 8** Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.
- 10** Est interdite la stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant.
- 12** Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.
- 13** Est interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas d'inexécution de son obligation, le paiement de frais autres que l'intérêt couru.
Le présent article ne s'applique pas à un contrat de crédit.
- 16** L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du service prévus dans le contrat. Dans un contrat à exécution successive, le commerçant est présumé exécuter son obligation principale lorsqu'il commence à accomplir cette obligation conformément au contrat.
- 17** En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur.
- 25** Le contrat doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double.
- 26** Le contrat et les documents qui s'y rattachent doivent être rédigés en français. Ils peuvent être rédigés dans une autre langue si telle est la volonté expresse des parties. S'ils sont rédigés en français et dans une autre langue, en cas de divergence entre les deux textes, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut.
- 27** Sous réserve de l'article 29*, le commerçant doit signer et remettre au consommateur le contrat écrit dûment rempli et lui permettre de prendre connaissance de ses termes et de sa portée avant d'y apposer sa signature.
- 28** Sous réserve de l'article 29*, la signature des parties doit être apposée sur la dernière page de chacun des doubles du contrat, à la suite de toutes les stipulations.
- 30** Le contrat est formé lorsque les parties l'ont signé.
- 31** La signature apposée au contrat par le représentant du commerçant lie ce dernier.
- 32** Le commerçant doit remettre un double du contrat au consommateur après la signature.
- 33** Le consommateur n'est tenu à l'exécution de ses obligations qu'à compter du moment où il est en possession d'un double du contrat.
- 190** Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer:
- a) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;
 - b) le lieu et la date du contrat;
 - c) la description de l'objet du contrat et la date à laquelle le commerçant doit commencer à exécuter son obligation;
 - d) la durée du contrat et l'adresse où il doit être exécuté;
 - e) le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels sont répartis les services ainsi que le taux horaire, le taux à la journée ou le taux à la semaine, selon le cas;
 - f) le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat;
 - g) les modalités de paiement; et
 - h) toute autre mention prescrite par règlement.
- Le commerçant doit annexer au double du contrat qu'il remet au consommateur une formule conforme à l'annexe 8**.
- 191** Le taux horaire, le taux à la journée ou le taux à la semaine doit être le même pour toute la durée du contrat.

* L'article 29 ne s'applique pas à un contrat de services de garde.

** Texte reproduit à l'annexe 3 du présent document.

192 Le commerçant ne peut percevoir de paiement du consommateur avant de commencer à exécuter son obligation.

Le commerçant ne peut percevoir le paiement de l'obligation du consommateur en moins de deux versements sensiblement égaux. Les dates d'échéance des versements doivent être fixées de telle sorte qu'elles se situent approximativement au début de parties sensiblement égales de la durée du contrat.

193 Le consommateur peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat au moyen de la formule prévue à l'article 190 ou d'un autre avis écrit à cet effet au commerçant. Le contrat est résilié de plein droit à compter de l'envoi de la formule ou de l'avis.

194 Si le consommateur résilie le contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, la résiliation s'effectue sans frais ni pénalité pour le consommateur.

195 Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant a commencé à exécuter son obligation principale, les seules sommes que le commerçant peut exiger de lui sont :

- a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux horaire, au taux à la journée ou au taux à la semaine stipulé dans le contrat, et

- b) à titre de pénalité, la moins élevée des sommes suivantes : 50 \$ ou une somme représentant au plus 10 pour cent du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

196 Dans les dix jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur la somme d'argent qu'il doit à ce dernier.

261 On ne peut déroger à la présente loi par une convention particulière.

262 À moins qu'il n'en soit prévu autrement dans la présente loi, le consommateur ne peut renoncer à un droit que lui confère la présente loi.

273 Sous réserve de ce qui est prévu aux articles 274^{***} et 275^{***}, une action fondée sur la présente loi se prescrit par trois ans à compter de la formation du contrat.

B) RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

(R.R.Q., c. P-40.1, r. 1)

26 Le contrat visé par les articles 58, 80, 150.4, 158, 164, 190, 199, 207 ou 208 de la Loi peut être manuscrit, dactylographié ou imprimé.

Ce contrat doit être rédigé sur du papier Bond numéro 7 d'une pesanté de 11,8 kg aux mille feuilles de 432 mm x 559 mm ou sur du papier d'une qualité supérieure.

S'il est rédigé recto verso, il doit comporter, au bas du recto

de chaque feuille, en caractères majuscules d'une grosseur minimale de 14 points, la mention et l'encadrement suivants :

VOIR VERSO

27 Si le contrat visé par l'article 26 est dactylographié, il doit être rédigé en caractères d'au moins 10 points.

28 Si le contrat visé par l'article 26 est imprimé :

- a) à moins qu'il n'en soit autrement prévu dans le présent règlement, toute mention exigée doit être imprimée en caractère typographique équivalent à l'HELVETICA MAIGRE d'au moins 10 points sur corps 12 ;
- b) tous les chiffres imprimés doivent l'être en caractère typographique équivalent à l'HELVETICA DEMI-GRAS d'au moins 12 points sur corps 14 ;
- c) le reste du contrat doit être imprimé en caractère typographique équivalent à l'HELVETICA MAIGRE d'au moins 8 points sur corps 10 ;
- d) seuls les caractères romains et italiques peuvent être utilisés ;
- e) il doit être imprimé à l'encre noire ou rouge foncé.

^{***} Ces articles ne s'appliquent pas à un contrat de services de garde.

ANNEXE 2

MENTION OBLIGATOIRE EN VERTU DE L'ARTICLE 46 DU RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

NOTE: LA MENTION SUIVANTE DOIT ÊTRE RETRANSCRITE INTÉGRALEMENT DANS LE CONTRAT DE SERVICES ET SA FORME DOIT RESPECTER LES EXIGENCES PRÉVUES À L'ARTICLE 28 DU RÈGLEMENT D'APPLICATION

MENTION EXIGÉE PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

(Contrat de louage de services à exécution successive)

Le consommateur peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule ci-annexée ou un autre avis à cet effet au commerçant.

Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.

Si le consommateur résilie le présent contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a aucuns frais ni pénalité à payer.

Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant a commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a à payer que:

- a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et
- b) la moins élevée des deux sommes suivantes: soit 50 \$, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur l'argent qu'il lui doit.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 190 à 196 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

ANNEXE 3

FORMULE DE RÉSILIATION (LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, ART. 190)

À:
(nom du commerçant)

DATE:
(date d'envoi de la formule)

.....
(adresse du commerçant)

En vertu de l'article 193 de la Loi sur la protection du consommateur, je résilie le contrat

(N°) conclu le à
(numéro du contrat s'il est indiqué) (date de la conclusion du contrat) (lieu de la conclusion du contrat)

.....
(nom du consommateur)

.....
(signature du consommateur)

.....
(adresse du consommateur)

ANNEXE 4

EXTRAITS DU RÈGLEMENT SUR LA CONTRIBUTION RÉDUITE [R.R.Q., c. C-8.2, r.3]

- 1** Le présent règlement établit comme année de référence la période comprise entre le 1^{er} septembre d'une année et le 31 août de l'année suivante.

Il établit comme modes de garde, pour l'enfant âgé de moins de 5 ans au 30 septembre de l'année de référence, une journée de garde équivalant à une période continue de plus de 4 heures par jour et une demi-journée de garde équivalant à une période continue d'au moins 2 heures 30 minutes et d'au plus 4 heures par jour.

Il établit également comme mode de garde, pour l'enfant âgé d'au moins 5 ans au 30 septembre de l'année de référence, une journée de garde équivalant à une période continue ou des périodes discontinues totalisant au moins 2 heures 30 minutes par jour.
- 4** La contribution réduite est fixée à 5 \$ par jour, quel que soit le mode de garde choisi par le parent.
- 5** Est admissible à la contribution réduite le parent qui réside au Québec et qui est :

 - 1°** un citoyen canadien;
 - 2°** un résident permanent au sens de la Loi sur l'immigration (L.R.C., 1985, c. I-2);
 - 3°** une personne travailleuse temporaire et titulaire d'une autorisation d'emploi délivrée conformément à la Loi sur l'immigration ou exemptée, en vertu de cette loi, de détenir une telle autorisation;
 - 4°** un étudiant étranger titulaire d'un certificat d'acceptation délivré en vertu de la Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-o.2) et récipiendaire d'une bourse d'études du gouvernement du Québec en vertu de la politique relative aux étudiants étrangers dans les collèges et universités du Québec;
 - 5°** une personne reconnue au Canada comme réfugiée au sens de la Loi sur l'immigration et titulaire d'un certificat de sélection délivré en vertu de l'article 3.1 de la Loi sur l'immigration au Québec;
 - 6°** une personne titulaire d'un permis ministériel délivré en vertu de la Loi sur l'immigration en vue de l'octroi éventuel du droit d'établissement.
- 6** Le prestataire de services de garde doit fournir au parent qui a payé sa contribution réduite pour la garde d'un enfant de moins de 5 ans au 30 septembre de l'année de référence :

 - 1°** des services de garde éducatifs continus s'échelonnant sur un maximum de 10 heures par jour, pour un maximum de 20 jours par 4 semaines et pour un maximum annuel de 261 jours par année de référence;
 - 2°** deux collations et un repas pour l'enfant gardé durant les heures prévues pour la fourniture de ces services;
 - 3°** le matériel servant à la prestation du programme éducatif dispensé à l'enfant.

Le prestataire de services de garde s'acquitte de cette obligation en tenant compte de l'organisation des services, du mode de garde convenu, des jours de fréquentation par l'enfant et des heures de prestation des services tel qu'entendu entre lui et le parent.

6.1 De même, le prestataire de services de garde doit fournir au parent qui a payé sa contribution réduite pour la garde d'un enfant âgé d'au moins 5 ans au 30 septembre :

1° des services de garde éducatifs s'échelonnant sur un maximum de 5 heures par jour, entre 6 heures 30 minutes et 18 heures 30 minutes, pour un maximum de 20 jours par 4 semaines et pour un maximum annuel de 200 jours, par année de référence, compris dans le calendrier scolaire;

2° le matériel servant à la prestation du programme éducatif dispensé à l'enfant.

Lorsque l'un des jours mentionnés au paragraphe 1° est une journée pédagogique prévue au calendrier scolaire, le prestataire de services de garde doit, pour cette journée et jusqu'à concurrence de 20 journées pédagogiques, fournir au parent d'un enfant qui fréquente une classe des niveaux de la maternelle ou du primaire des services de garde éducatifs continus s'échelonnant sur un maximum de 10 heures par jour entre 6 heures 30 minutes et 18 heures 30 minutes.

Le prestataire de services de garde s'acquitte de cette obligation en tenant compte de l'organisation des services, des jours de fréquentation par l'enfant et des heures de prestation des services tel qu'entendu entre lui et le parent.

21 Lorsque l'enfant ne bénéficie plus définitivement du service fourni par le prestataire de services de garde, ce dernier doit remettre au parent une attestation des services de garde reçus, précisant la date de début de fréquentation de son établissement ou, selon le cas, de son service de garde en milieu familial et la date de cessation, ainsi que le nombre total de journées de garde à contribution réduite dont le parent a bénéficié durant l'année de référence en cours ou pour lequel il a été exempté de la contribution réduite.

Si les services sont rendus par une personne responsable d'un service de garde en milieu familial, celle-ci doit, sans délai, aviser par écrit le centre qui l'a reconnue que l'enfant a cessé de fréquenter son service.

Pour plus d'information, vous pouvez communiquer avec le bureau de l'Office de la protection du consommateur le plus près de chez vous ou vous adresser au ministère de la Famille et de l'Enfance.

Office de la protection du consommateur

- ♦ **1 888 OPC-ALLO**
- ♦ **1 888 672-2556**

Ministère de la Famille et de l'Enfance

- ♦ 600, rue Fullum,
Montréal (Québec) H2K 4S7
- ♦ 1122, chemin Saint-Louis,
Sillery (Québec) G1S 4Z5

Téléphone

- ♦ Région de Montréal
(514) 873-2323
- ♦ Région de Québec
(418) 643-2323
- ♦ Ailleurs au Québec
1 800 363-0310

Courriel

famille@mfe.gouv.qc.ca

Internet

www.mfe.gouv.qc.ca



Une réalisation de :
• Ministère de la Famille et de l'Enfance
• Office de la protection du consommateur