



Politique de formation RCPECE/RCPE 04-17 - Clients

RCPECE : Regroupement des CPE des Cantons de l'Est

RCPE 04-17 : Regroupement des CPE de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Clients : - CPE/BC/ÉDUCATRICES/RSGE/PARENT

- Partenaires en petite enfance
- Toutes personnes ou organisations faisant l'achat de formation

Dans un esprit de collaboration et de bonne foi, les parties conviennent ce qui suit :

Le RCPECE/RCPE 04-17 s'engage :

- 1.1 À faire parvenir la Politique de formation au client ;
- 1.2 À transmettre toutes les informations et demandes pertinentes de la personne ressource pour la tenue de la formation ;
- 1.3 À faire parvenir au client le registre de présence, le formulaire d'évaluation et les documents de formation s'il y a lieu ;
- 1.4 À effectuer un suivi, s'il y a lieu, par rapport à la satisfaction du client en regard au service reçu ;
- 1.5 À produire les attestations de participation selon les critères d'émission d'une attestation de formation :
 - Une attestation de formation est remise seulement aux participants qui ont été présents à toutes les heures prévues à la formation;
 - Dans le cas d'une formation offerte en plusieurs parties, le participant doit être présent à toutes les parties de la formation pour recevoir une attestation de formation;
 - Lors des formations en ligne, les participants doivent être présents et actifs pour recevoir une attestation de formation.
- 1.6 À transmettre une facture au client.



Le client s'engage :

- 2.1 **À communiquer avec le RCPECE/RCPE 04-17 pour obtenir un service et non directement avec la personne-ressource.**
Si le client est admissible à une subvention de Services Québec, il doit contacter le RCPECE/RCPE 04-17 pour établir des modalités lui permettant de bénéficier de la subvention;
- 2.2 À fournir un local adéquat et mettre en place les conditions optimales pour dispenser la formation ;
- 2.3 À fournir les coordonnées personnelles d'une personne-contact disponible en cas d'urgence ;
- 2.4 À imprimer à ses frais, le registre de présence, les formulaires d'évaluation et les documents de formation s'il y a lieu ;
- 2.5 **À AVISER PAR ÉCRIT** le RCPECE/RCPE 04-17, lorsqu'il prend la décision de **reporter** ou d'**annuler** la formation ;
- 2.6 À payer les frais qui s'appliquent lors d'un report ou d'une annulation, s'il y a lieu.
Ces frais représentent un pourcentage du tarif total prévu.

Les frais sont calculés selon le nombre de jours entre la réception de l'avis écrit et la date prévue de la formation/conférence :

ACTIVITÉ	REPORT	ANNULATION
Formation clé en main (réservée à une équipe, un groupe)	11 jours et plus = 0% 10 jours et moins = 10%	11 jours et plus = 25% 10 jours et moins = 50%
Formation clé en main, <u>sur mesure</u> (modifications importantes ou création d'une nouvelle formation)	11 jours et plus = 0% 10 jours et moins = 10%	50% en tout temps
Formation en vedette (publique, inscription individuelle)		Transférable, non remboursable
Conférence en direct		Transférable, non remboursable
Contenu préenregistré		Non transférable Non remboursable

***Des modalités différentes pourraient s'appliquer lors de forces majeures (ex. incendie, inondation, conditions hivernales extrêmes, décision gouvernementale).**