Ministère de la Famille
Québec

Direction régionale du Centre et du Sud du Québec

Le xx juillet 2018

Objet : Révocation du permis de la Garderie Éducative l'Univers en moi, située au 1010, rue Émile-Bouchard, à Vaudreuil-Dorion

Madame,
Monsieur,

Le x juillet 2018, le ministre de la Famille (Ministre) a avisé le prestataire de services de garde de la Garderie Éducative l'Univers en moi (Garderie) de sa décision de révoquer son permis de garderie dès le 30 septembre 2018.

Cette décision de révoquer le permis de la Garderie est prise dans un contexte où des irrégularités administratives importantes ont été constatées à la suite d'une enquête administrative du ministère de la Famille (Ministère).

Pour ces motifs, nous vous avisons que le permis n° 3000-1648 de la Garderie Éducative l'Univers en moi sera révoqué le 30 septembre 2018. Ainsi, l'actuel prestataire de service de garde ne pourra plus recevoir d'enfants à compter du 1er octobre 2018.

Nous vous invitons donc à communiquer avec le responsable de la Garderie afin de connaître la date exacte de la fin de ses activités.

Nous vous invitons à consulter le site Internet du Ministère pour identifier les services de garde régis de votre région. Vous trouverez leurs coordonnées à partir du localisateur de services de garde (https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr /services-de-garde/parents/localisateur).

... 2

201, place Charles-Lemoyne, bur. 6.02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-7676
Sans frais : 1 866 640-9917
Télécopieur : 450 616-2001
www.mfa.gouv.qc.ca

Vous pouvez aussi vous adresser aux organismes suivants :

- Guichet unique : La place 0-5
  514 270-5055 ou 1 844 270-5055
  www.laplace0-5.com

- BC dans le territoire de la Garderie Éducative l'Univers en moi
  CPE-BC Les Petits mousses
  270, Boulevard de L'île Pincourt (Québec) J7W 3R9
  Téléphone : 514 453-6836

De plus, vous pouvez contacter le Service de renseignements du Ministère au 1 855 336-8568 pour tout soutien dans votre recherche d'un service de garde régi.

Nous sommes conscients des inconvénients que la situation pourrait occasionner et nous vous assurons que le Ministère déploie tous les efforts nécessaires afin de vous soutenir dans la recherche d'un autre service de garde.

Nous vous remercions de votre compréhension et nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Le directeur régional,

René Patry

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2014-0772 **Ancien no :** 1407-0211 **Reçue le :** 2014-07-02 00:00

À traiter avant : 2014-09-04 **Mode de transmission :** téléphone **Recours :** [X] 1er [ ] 2ème

Plainte reçue par : Wester, Marlouk **Délai :** [X] Normal [ ] Prioritaire [ ] URGENT

Traitement : Administratif

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE EDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE EDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre ☎ **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Fonctionnement administratif

Sous-catégorie : Programme de places à contribution réduite (PCR)

Objet : Frais de garde réclamés par le prestataire de services **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

2.6.2 Frais de garde de plus de 7$

MANQUEMENT VISÉ: L-86.1.1 : Le prestataire de services de garde a incité, directement ou indirectement, un (ou plusieurs) parents à payer plus que la contribution fixée par règlement pour la garde d'un enfant.

ALLÉGATION: Le service de garde accepte seulement d'inscrire un enfant quand le parent est prêt à payer pour une heure supplémentaire, même s'il n'en a pas besoin.

ASSIGNATION: Cet objet de plainte est transmis à la Direction de l'inspection pour TRAITEMENT EN LIEN AVEC LES SANCTIONS.

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Vérification et régularisation.

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : DIE Direction des inspections et des enquêtes **Documents suivront :** [ ]

Directeur : Bemeur, Isabelle **Date :** 2014-07-10

Chef d'équipe : Martin, Linda **Date :** 2014-07-10

Assigné à : Ionita, Valentin **Date :** 2014-07-10 **ET :** **Date :**

Fermé par : **Date de fermeture :**

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Fonctionnement administratif	Programme de places à contribution réduite (PCR)	2.6.2 Frais de garde de plus de 7$	Réglé sans mesure corrective	2014-08-26

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

1937

État : Retenue **Étape :** Examen

Motif de non retenue :

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

MISE EN CONTEXTE :
2.6.2 Frais de garde de plus de 7$
MANQUEMENT VISÉ : L-86.1.1 : Le prestataire de services de garde a incité, directement ou indirectement, un (ou plusieurs) parent à payer plus que la contribution fixée par règlement pour la garde d'un enfant.
ALLÉGATION : Le service de garde accepte seulement d'inscrire un enfant quand le parent est prêt à payer pour une heure supplémentaire, même s'il n'en a pas besoin.

ACSTIONS PRISES :
2.6.2 Visite du service de garde effectuée le 20 août 2014 entre 10h10 et 15h40.

CONSTATS :
2.6.2 :
• 78 enfants sont inscrits au service de garde (pièce au dossier)
• 78 ententes de services ont été analysées
• 65 parents ont signé l'annexe D
• 65 parents paient 5 $/jour pour l'heure additionnels. Dans la très grande majorité des dossiers, les heures de fréquentation mentionnées sont supérieures à 10 heures de service par jour.
• Selon les états de compte 65 parents sur 78 paient 12 $/jour.
• Peu de parentes ont signé les annexes A et C, mais les services sont offerts gratuitement par le service de garde.

MESURES PRISES :
2.6.2 : Réglé sans mesure corrective
L'inspecteur a plusieurs motifs croire que le service de garde commet une infraction à la Loi. Une fiche de transfert du dossier en enquête sera envoyée au chef d'équipe.

(signature) _____	**(signature)** _____
Intervenant-e	**Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2014-1378 **Ancien no :** 1409-2511 **Reçue le :** 2014-09-25 00:00

À traiter avant : 2014-11-28 **Mode de transmission :** téléphone **Recours :** [X] 1er [ ] 2ème

Plainte reçue par : Thibault, Josée **Délai :** [X] Normal [ ] Prioritaire [ ] URGENT

Traitement : Administratif

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre ☎ **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Fonctionnement administratif

Sous-catégorie : Programme de places à contribution réduite (PCR)

Objet : Frais de garde réclamés par le prestataire de services **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

2.6.2 Frais de garde de plus de 7$

MANQUEMENT VISÉ: L86.1.1 - Le prestataire de services de garde a incité, directement ou indirectement, un (ou plusieurs) parent à payer plus que la contribution fixée par règlement pour la garde d'un enfant.

ALLÉGATION:
Le service de garde accepterait seulement d'inscrire un enfant quand le parent est prêt à payer pour une heure supplémentaire, même s'il n'en a pas besoin.

ASSIGNATION:
La plainte est transmise à la Direction de l'inspection pour TRAITEMENT EN LIEN AVEC LES SANCTIONS.

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Vérification et régularisation.

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : DIE Direction des inspections et des enquêtes **Documents suivront :** [ ]

Directeur : Bemeur, Isabelle **Date :** 2014-09-25

Chef d'équipe : Martin, Linda **Date :** 2014-09-25

Assigné à : Ionita, Valentin **Date :** 2014-09-25 **ET :** **Date :**

Fermé par : **Date de fermeture :**

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Fonctionnement administratif	Programme de places à contribution réduite (PCR)	2.6.2 Frais de garde de plus de 7$	Réglé sans mesure corrective	2014-10-05

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

État : Retenue **Étape :** Examen

Motif de non retenue :

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

MISE EN CONTEXTE :
2.6.2 Frais de garde de plus de 7$
MANQUEMENT VISÉ : L86.1.1 - Le prestataire de services de garde a incité, directement ou indirectement, un (ou plusieurs) parent à payer plus que la contribution fixée par règlement pour la garde d'un enfant.
ALLÉGATION:
Le service de garde accepterait seulement d'inscrire un enfant quand le parent est prêt à payer pour une heure supplémentaire, même s'il n'en a pas besoin.

ACSTIONS PRISES :
2.6.2 Frais de garde de plus de 7$
Voir la PL 2014-0772 (même objet de la plainte)

CONSTATS :
2.6.2 Frais de garde de plus de 7$
• 78 enfants sont inscrits au service de garde (pièce au dossier)
• 78 ententes de services ont été analysées
• 65 parents ont signé l'annexe D
• 65 parents paient 5 $/jour pour l'heure additionnels. Dans la très grande majorité des dossiers, les heures de fréquentation mentionnées sont supérieures à 10 heures de service par jour.
• Selon les états de compte 65 parents sur 78 paient 12 $/jour.
• Peu de parentes ont signé les annexes A et C, mais les services sont offerts gratuitement par le service de garde.

MESURES PRISES :
2.6.2 Réglé sans mesure corrective
Une recommandation de transfert en enquête a été envoyée à l'équipe spécialisée le 26 août 2014.
La recommandation est présentement en analyse pour un éventuel transfert en enquête.

(signature) _____	**(signature)** _____
Intervenant-e	**Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2015-0144 **Ancien no :** 1504-1611 **Reçue le :** 2015-04-16 00:00

À traiter avant : 2015-06-19 **Mode de transmission :** telephone **Recours :** [X] 1re [ ] 2ème

Plainte reçue par : Thibault, Josee **Délai :** [X] Normal [ ] Prioritaire [ ] URGENT

Traitement : Administratif

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Autres plaintes

Sous-catégorie : Autres plaintes refusées ou référées

Objet : Plainte refusée **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

9.1.1 Plainte refusée

Manque d'information

ATTENTES DU PLAIGNANT :

La personne plaignante cherchait une garderie pour son enfant
En visitant la garderie, cette dernière lui aurait dit qu'il devrait obligatoirement débourser 5$ par jour en plus du 7$
pour des frais de petit déjeuner et des heures de service de garde excédant 10 heures
La personne aurait choisi une autre garderie

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : BP Bureau des plaintes **Documents suivront :** [ ]

Directeur : St-Jacques, Chantal **Date :** 2015-04-21

Chef d'équipe : **Date :**

Assigné à : **Date :** **ET :** **Date :**

Fermé par : Thibault, Josee **Date de fermeture :** 2015-04-21

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Autres plaintes	Autres plaintes refusées ou référées	9.1.1 Plainte refusée		

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

1941

État : Refusée-interrompue **Étape :** Fermeture

Motif de non retenue : Manque d'informations

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

(signature) _____	**(signature)** _____
Intervenant-e	**Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2015-0923 **Ancien no :** 1507-2411 **Reçue le :** 2015-07-24 00:00

À traiter avant : 2015-09-30 **Mode de transmission :** téléphone **Recours :** [X] 1er [ ] 2ème

Plainte reçue par : Larivière, Diane **Délai :** [ ] Normal [X] Prioritaire [ ] URGENT

Traitement : Personnalisé

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Personne en relation avec un service de garde

Sous-catégorie : Éducateur en service de garde

Objet : Attitudes et pratiques d'un éducateur **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

3 2 9 Attitudes et pratiques inappropriées

ALLÉGATION :

[redacted] éducatrices étaient au parc municipal avec des enfants âgés de 18 m - 2 ans.

Le parc se trouve à 5-6 minutes de marche de la garderie et les enfants sont en apprentissage de la propreté.

- Elle emmenaient les enfants uriner près des arbustes, à la vue de tous; elles n'avaient pas de papier ou de lingettes, ni vêtements de rechange.

Un enfant aurait mouillé sa culotte, alors une des éducatrices serait retournée à la garderie en laissant sa collègue seule avec les 2 groupes d'enfants. Elle serait revenue avec des vêtements pour l'enfant [redacted] puis l'aurait changé sur un banc, devant tout le monde, en le laissant nu durant 5 minutes (debout).

- Les éducatrices crieraient aux enfants, ne se lèveraient pas, ne joueraient pas et garderaient le cellulaire à l'oreille. [redacted] (les enfants se lancent du sable, pleurent etc. jamais d'intervention).

- Les nez des petits coulent et personne n'a de mouchoir.

ASSIGNATION : La plainte est transmise à une conseillère du BPAQ pour INTERVENTION en lien avec la santé et la sécurité des enfants.

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Que le Ministère intervienne

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : BP Bureau des plaintes **Documents suivront :** [ ]

Directeur : St-Jacques, Chantal **Date :** 2015-07-29

Chef d'équipe : Daniel, Diane **Date :** 2015-07-29

Assigné à : Rivest, Carole **Date :** 2015-07-29 **ET :** **Date :**

Fermé par : Rivest, Carole **Date de fermeture :** 2015-08-03

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Personne en relation avec un service de garde	Éducateur en service de garde	3.2.9 Attitudes et pratiques inappropriées	Réglé sans mesure corrective	2015-08-03

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

État : Réglée sans mesure corrective **Étape :** Suivi après fern

Motif de non retenue :

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

Voir chronologie.
Appel fait à la directrice pour assurer un suivi et surveillance lors des sorties au parc.
Appel Fait le 30 juillet 2015. Suivi transmis à la plaignante.

(signature) _____	**(signature)** _____
Intervenant-e	**Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2015-1655 **Ancien no :** 1510-2711 **Reçue le :** 2015-10-27 00:00

À traiter avant : 2016-01-07 **Mode de transmission :** Internet **Recours :** [X] 1er [ ] 2ème

Plainte reçue par : Larivière, Diane **Délai :** [X] Normal [ ] Prioritaire [ ] URGENT

Traitement : Administratif

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre ☎ **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Fonctionnement administratif

Sous-catégorie : Programme de places à contribution réduite (PCR)

Objet : Frais de garde réclamés par le prestataire de services **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

2.6.2 Frais de garde de plus de 7$

MANQUEMENT VISÉ L-86.1.1 : Le prestataire de services de garde a incité, directement ou indirectement, un (ou plusieurs) parents à payer plus que la contribution fixée par règlement pour la garde d'un enfant.

ALLÉGATION : Alors qu'un enfant devait commencer le lendemain (et près avoir fait les démarches pour son admission), la garderie exige que les parents paient 12,50 $ pour l'enfant puisse fréquenter.

ASSIGNATION : La plainte est transmise à la Direction de l'inspection pour TRAITEMENT EN LIEN AVEC LES SANCTIONS.

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Que le Ministère intervienne.

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : DIE Direction des inspections et des enquêtes **Documents suivront :** [ ]

Directeur : Bemeur, Isabelle **Date :** 2015-10-30

Chef d'équipe : Martin, Linda **Date :** 2015-11-03

Assigné à : Ionita, Valentin **Date :** 2015-11-03 **ET :** **Date :**

Fermé par : **Date de fermeture :**

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : 2015-10-30 **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Fonctionnement administratif	Programme de places à contribution réduite (PCR)	2.6.2 Frais de garde de plus de 7$		

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

1945

État : Retenue **Étape :** Examen

Motif de non retenue :

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

(signature) _____	**(signature)** _____
Intervenant-e	**Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2016-1891 **Ancien no :** 1612-2111 **Reçue le :** 2016-12-21 00:00

À traiter avant : 2017-03-03 **Mode de transmission :** téléphone **Recours :** ☐ 1re ☐ 2ème

Plainte reçue par : Larivière, Diane **Délai :** ☒ Normal ☐ Prioritaire ☐ URGENT

Traitement : Administratif

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre ☎ **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Fonctionnement administratif

Sous-catégorie : Programme de places à contribution réduite (PCR)

Objet : Frais de garde réclamés par le prestataire de services **Prob. systémique** ☐

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

2.6.2 Frais de garde de plus de 7$

MANQUEMENT VISÉ L-86.2 : Le prestataire de services de garde a demandé ou reçu, directement ou indirectement, une contribution ou des frais additionnels autres que ceux fixés en vertu des articles 82 et 92 pour les services qui sont prévus par règlement ou dans une entente de subvention.

ALLÉGATION : La garderie exigerait des parents la signature de l'annexe pour une heure de service de garde additionnelle par jour, et ce, lors de l'inscription de leur enfant.

ASSIGNATION : Cette plainte est transmise à la Direction de l'inspection pour TRAITEMENT EN LIEN AVEC LES SANCTIONS.

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Que le Ministère intervienne.

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : DIE Direction des inspections et des enquêtes **Documents suivront :** ☐

Directeur : Blanchard, Linda **Date :** 2016-12-28

Chef d'équipe : Boudrias, Chantale **Date :** 2017-01-09

Assigné à : Ionita, Valentin **Date :** 2017-01-09 **ET :** **Date :**

Fermé par : **Date de fermeture :**

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : 2016-12-28 **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Fonctionnement administratif	Programme de places à contribution réduite (PCR)	2.6.2 Frais de garde de plus de 7$		

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

1947

État : Retenue **Étape :** Examen

Motif de non retenue :

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

(signature) _____	**(signature)** _____
Intervenant-e	**Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2017-0152 **Ancien no :** 1704-1911 **Reçue le :** 2017-04-19 00:00

À traiter avant : 2017-06-27 **Mode de transmission :** téléphone **Recours :** [X] 1er [ ] 2ème

Plainte reçue par : Dalcé, Djenny **Délai :** [X] **Normal** [ ] **Prioritaire** [ ] **URGENT**

Traitement : Administratif

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre ☎ **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Fonctionnement administratif

Sous-catégorie : Programme de places à contribution réduite (PCR)

Objet : Frais de garde réclamés par le prestataire de services **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

2 6 2 Frais de garde de plus de 7$

MANQUEMENT : L-86.2 : Le prestataire de services de garde a demandé ou reçu, directement ou indirectement, une contribution ou des frais additionnels autres que ceux fixés en vertu des articles 82 et 92 pour les services qui sont prévus par règlement ou dans une entente de subvention.

ALLÉGATION : L'heure de garde supplémentaire au coût de $5 serait obligatoire pour tous. Le montant payé serait $12.75 par jour.

ASSIGNATION : La plainte est transmise à la Direction de l'inspection pour TRAITEMENT EN LIEN AVEC LES SANCTIONS.

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Que le Ministère intervienne.

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : DIE Direction des inspections et des enquêtes **Documents suivront :** [ ]

Directeur : Bemeur, Isabelle **Date :** 2017-04-26

Chef d'équipe : Boulanger, Sylvain **Date :** 2017-04-27

Assigné à : Boulanger, Sylvain **Date :** 2017-04-27 **ET :** **Date :**

Fermé par : **Date de fermeture :**

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : 2017-04-26 **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Fonctionnement administratif	Programme de places à contribution réduite (PCR)	2 6 2 Frais de garde de plus de 7$		

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

1949

État : Retenue **Étape :** Examen

Motif de non retenue :

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

(signature) _____	**(signature)** _____
Intervenant-e	**Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2017-0487 **Ancien no :** 1705-3111 **Reçue le :** 2017-05-31 00:00

À traiter avant : 2017-08-09 **Mode de transmission :** téléphone **Recours :** [X] 1re [ ] 2ème

Plainte reçue par : Dalcé, Djenny **Délai :** [X] Normal [ ] Prioritaire [ ] URGENT

Traitement : Administratif

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Emile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre ☎ **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Autres plaintes

Sous-catégorie : Autres plaintes refusées ou referées

Objet : Plainte refusée **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

9 1 1 Plainte refusée

Déjà en traitement par le ministère

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Que le ministère intervienne, car l'heure de garde supplementaire au coût de $5 serait obligatoire pour tous. Le montant payé serait $12.75 par jour par tous.

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : BP Bureau des plaintes **Documents suivront :** [ ]

Directeur : St-Jacques, Chantal **Date :** 2017-06-05

Chef d'équipe : **Date :**

Assigné à : **Date :** **ET :** **Date :**

Fermé par : Dalcé, Djenny **Date de fermeture :** 2017-06-05

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Autres plaintes	Autres plaintes refusees ou referées	9 1 1 Plainte refusée		

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

État : Refusée-interrompue **Étape :** Fermeture

Motif de non retenue : En traitement au Ministère

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

(signature) _____ **(signature)** _____

Intervenant-e **Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2017-1071 **Ancien no :** 1708-3011 **Reçue le :** 2017-08-30 00:00

À traiter avant : 2017-11-03 **Mode de transmission :** téléphone **Recours :** [X] 1er [ ] 2ème

Plainte reçue par : Dalce, Djenny **Délai :** [X] Normal [ ] Prioritaire [ ] URGENT

Traitement : Administratif

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre ☎ **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Fonctionnement administratif

Sous-catégorie : Programme de places à contribution réduite (PCR)

Objet : Frais de garde réclamés par le prestataire de services **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

2.6.2 Frais de garde de plus de 7$

MANQUEMENT : L-86.1.1 : Le prestataire de services de garde a incité, directement ou indirectement, un (ou plusieurs) parents à payer plus que la contribution fixée par règlement pour la garde d'un enfant

ALLÉGATION : Les frais supplémentaires de $5 pour la 11ème heure seraient obligatoires

ASSIGNATION : La plainte est transmise à la Direction de l'inspection pour TRAITEMENT EN LIEN AVEC LES SANCTIONS

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Vérification et régularisation

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : DIE Direction des inspections et des enquêtes **Documents suivront :** [ ]

Directeur : Bemeur, Isabelle **Date :** 2017-08-31

Chef d'équipe : Boudrias, Chantale **Date :** 2017-09-01

Assigné à : Ionita, Valentin **Date :** 2017-09-01 **ET :** **Date :**

Fermé par : **Date de fermeture :**

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : 2017-08-31 **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Fonctionnement administratif	Programme de places à contribution réduite (PCR)	2.6.2 Frais de garde de plus de 7$		

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

1952

État : Retenue **Étape :** Examen

Motif de non retenue :

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

(signature) _____	**(signature)** _____
Intervenant-e	**Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2017-1834 **Ancien no :** 0000-0011 **Reçue le :** 2017-12-06 10:45

À traiter avant : 2018-02-20 **Mode de transmission :** Internet **Recours :** [X] 1re [ ] 2ème

Plainte reçue par : Picard, Geneviève **Délai :** [X] Normal [ ] Prioritaire

Traitement : Administratif [ ] URGENT

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre ☎ **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Fonctionnement administratif

Sous-catégorie : Programme d'activités

Objet : Sorties quotidiennes **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

2.9.4 Sorties quotidiennes

MANQUEMENT VISÉ R-114 : Le prestataire de services de garde ne s'est pas assuré que les enfants sortent à l'extérieur chaque jour, à moins de temps inclément.

ALLÉGATION : Les enfants sortiraient à l'extérieur une fois par semaine.

ASSIGNATION : La plainte est transmise à la Direction de l'inspection pour TRAITEMENT EN LIEN AVEC LES SANCTIONS.

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Que le ministère intervienne.

Catégorie : Santé et sécurité des enfants

Sous-catégorie : Hygiène

Objet : Propreté des locaux, équipement, mobilier, matériel éducatif **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

4.8.1 Propreté des locaux, équipement, mobilier, matériel éducatif

MANQUEMENT VISÉ R-38.1.1 : Le titulaire d'un permis ne s'est pas assuré que l'équipement se trouvant dans les locaux soit maintenu propre.

ALLÉGATION : Dans le local des deux ans, les poubelles à couches du local n'auraient pas de couvercle et elles ne seraient pas vidées à la fin de chaque journée. Les poubelles déborderaient. Une odeur nauséabonde se dégagerait des poubelles et l'odeur se propagerait partout dans le service de garde. La table à langer utilisée pour les changements de couches des enfants serait sale.

MANQUEMENT VISÉ R-38.1.2 : Le titulaire d'un permis ne s'est pas assuré que le mobilier se trouvant dans les locaux soit maintenu propre.

ALLÉGATION : Dans le local des deux ans, les tables pour les enfants, le comptoir de même que le lavabo seraient très sales.

MANQUEMENT VISÉ R-38.1.3 : Le titulaire d'un permis ne s'est pas assuré que le matériel éducatif se trouvant dans les locaux soit maintenu propre.

ALLÉGATION : Dans le local des deux ans, les jouets seraient très sales.

MANQUEMENT VISÉ R-38.6 : Le titulaire d'un permis ne s'est pas assuré que les aires de service soient maintenues propres.

ALLÉGATION : La salle de toilettes du local des deux ans serait très sale.

ASSIGNATION : La plainte est transmise à la Direction de l'inspection pour TRAITEMENT EN LIEN AVEC LES SANCTIONS.

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Que le ministère intervienne.

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

1954

Transmis à la direction : DIE Direction des inspections et des enquêtes **Documents suivront :** ☐

Directeur : Blanchard, Linda **Date :** 2017-12-13

Chef d'équipe : Boudrias, Chantale **Date :** 2017-12-15

Assigné à : Ionita, Valentin **Date :** 2017-12-15 **ET :** **Date :**

Fermé par : Ionita, Valentin **Date de fermeture :** 2018-04-11

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Fonctionnement administratif	Programme d'activités	2 9 4 Sorties quotidiennes	Réglé sans mesure corrective	2018-04-11
Santé et sécurité des enfants	Hygiène	4 8 1 Propreté des locaux, équipement, mobilier, matériel éducatif	Réglé sans mesure corrective	2018-02-20

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

1955

État : Réglée sans mesure corrective **Étape :** Fermeture

Motif de non retenue :

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

MISE EN CONTEXTE :
2.9.4 Sorties quotidiennes
MANQUEMENT VISÉ R-114 : Le prestataire de services de garde ne s'est pas assuré que les enfants sortent à l'extérieur chaque jour, à moins de temps inclément.
ALLÉGATION : Les enfants sortiraient à l'extérieur une fois par semaine.

4.8.1 Propreté des locaux, équipement, mobilier, matériel éducatif
MANQUEMENT VISÉ R-38.1.1 : Le titulaire d'un permis ne s'est pas assuré que l'équipement se trouvant dans les locaux soit maintenu propre
ALLÉGATION : Dans le local des deux ans, les poubelles à couches du local n'auraient pas de couvercle et elles ne seraient pas vidées à la fin de chaque journée. Les poubelles déborderaient. Une odeur nauséabonde se dégagerait des poubelles et l'odeur se propagerait partout dans le service de garde. La table à langer utilisée pour les changements de couches des enfants serait sale.
MANQUEMENT VISÉ R-38.1.2 : Le titulaire d'un permis ne s'est pas assuré que le mobilier se trouvant dans les locaux soit maintenu propre.
ALLÉGATION : Dans le local des deux ans, les tables pour les enfants, le comptoir de même que le lavabo seraient très sales.
MANQUEMENT VISÉ R-38.1.3 : Le titulaire d'un permis ne s'est pas assuré que le matériel éducatif se trouvant dans les locaux soit maintenu propre.
ALLÉGATION : Dans le local des deux ans, les jouets seraient très sales.
MANQUEMENT VISÉ R-38.6 : Le titulaire d'un permis ne s'est pas assuré que les aires de service soient maintenues propres.
ALLÉGATION : La salle de toilettes du local des deux ans serait très sale.

ACSTIONS PRISES :
Visite du service de garde effectuée le 20 février 2018 entre 11h00 et 16h15.
Visite du service de garde le 11 avril 2018, afin de vérifier que les enfants sortent.

CONSTATS :
2.9.4 Sorties quotidiennes
Le 20 février 2018, les enfants n'ont pas sorti en raison de la pluie forte toute la journée. Cependant, lors de la vérification des agendas on a constaté que les enfants sortent presque toutes les jours (photos au dossier). Fait validé par les éducatrices.
Une deuxième inspection sera effectuée quand la météo sera favorable.
Visite du service de garde le 11 avril 2018, afin de vérifier que les enfants sortent.
10h00 – les enfants sont dans la cour extérieure.

4.8.1 Propreté des locaux, équipement, mobilier, matériel éducatif
Lors de l'inspection du 20 février 2018 ont été vérifiés : l'équipement se trouvant dans les locaux, le mobilier se trouvant dans les locaux, le matériel éducatif se trouvant dans les locaux, les aires de jeux, les aires de services et les aires de circulation. Aucun manquement n'a été constaté (photos au dossier)

MESURES PRISES :
2.9.4 : Réglé sans mesure corrective
4.8.1 : Réglé sans mesure corrective

(signature) _____	**(signature)** _____
Intervenant-e	**Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2018-0116 **Ancien no :** 0000-0011 **Reçue le :** 2018-04-23 11:12

À traiter avant : 2018-06-27 **Mode de transmission :** téléphone **Recours :** [X] 1er [ ] 2ème

Plainte reçue par : Thibault, Josée **Délai :** [X] Normal [ ] Prioritaire [ ] URGENT

Traitement : Administratif

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE EDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE EDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre ☎ **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Fonctionnement administratif

Sous-catégorie : Programme de places à contribution réduite (PCR)

Objet : Frais de garde réclamés par le prestataire de services **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

2 6 2 Frais de garde de plus de 7$

MANQUEMENT L-86.1.1 : Le prestataire de services de garde a incité, directement ou indirectement, un (ou plusieurs) parents à payer plus que la contribution fixée par règlement pour la garde d'un enfant

ALLÉGATION : Les parents seraient contraints de payer 5$ par jour de frais supplémentaires pour la 11e heure de service de garde, alors qu'ils n'auraient pas besoin. La garderie dirait au parent qu'il n'a pas droit d'annuler l'annexe D, une fois l'ententesignée. Elle dirait que le montant de 5$ par jour sert à payer les frais de sorties.

ASSIGNATION : La plainte est transmise à la Direction de l'inspection pour TRAITEMENT EN LIEN AVEC LES SANCTIONS

ATTENTES DU PLAIGNANT :

Vérification et régularisation

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : DIE Direction des inspections et des enquêtes **Documents suivront :** [ ]

Directeur : Blanchard, Linda **Date :** 2018-04-25

Chef d'équipe : Allaire, Guy **Date :** 2018-04-27

Assigné à : **Date :** **ET :** **Date :**

Fermé par : **Date de fermeture :**

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : 2018-04-25 **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Fonctionnement administratif	Programme de places à contribution réduite (PCR)	2 6 2 Frais de garde de plus de 7$		

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

1957

État : Retenue **Étape :** Examen

Motif de non retenue :

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

(signature) _____	**(signature)** _____
Intervenant-e	**Responsable**

Rapport anonymisé

Type de plainte : Service de garde éducatif avec permis

No de plainte : 2018-1015 **Ancien no :** 0000-0011 **Reçue le :** 2018-08-03 14:28

À traiter avant : 2018-10-09 **Mode de transmission :** téléphone **Recours :** [X] 1er [ ] 2ème

Plainte reçue par : Thibault, Josée **Délai :** [X] Normal [ ] Prioritaire [ ] URGENT

Traitement : Administratif

ÉTABLISSEMENT VISÉ PAR LA PLAINTE

No étab. : 3001-1648 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type d'établissement :** GARD

Adresse : 1010 rue Émile-Bouchard
Vaudreuil-Dorion **Code postal :** J7V 0W3

Région. adm. : Montérégie

No installation/mf : 3005-7573 **Nom :** L'UNIVERS EN MOI, GARDERIE ÉDUCATIVE **Type de garde :** INS

Responsable : Mme Anna Settembre **admin :** 450-455-3456

OBJET DE LA PLAINTE

Catégorie : Autres plaintes

Sous-catégorie : Autres plaintes refusées ou référées

Objet : Plainte refusée **Prob. systémique** [ ]

DÉTAIL DE LA PLAINTE :

9.1.1 Plainte refusée

Impossible à traiteR
sans motif recevable

ATTENTES DU PLAIGNANT :

La personne plaignante souhaitait se plaindre du fait que le Ministère ferme cette garderie

ACHEMINEMENT DE LA PLAINTE

Transmis à la direction : BP Bureau des plaintes **Documents suivront :** [ ]

Directeur : St-Jacques, Chantal **Date :** 2018-08-06

Chef d'équipe : **Date :**

Assigné à : **Date :** **ET :** **Date :**

Fermé par : Thibault, Josée **Date de fermeture :** 2018-08-06

Ctrl. qualité BP : **Date contrôle BP :**

Assur. qualité BP : **Date assurance BP :**

Ctrl. qualité DI : **Date contrôle DI :**

Assur. qualité DI : **Date assurance DI :**

Date envoi de l'accusé de réception : **Date avis des résultats :**

RÉSULTAT PAR OBJET DE PLAINTE :

Catégorie	Sous-catégorie	Objet	Résultat	Date résultat
Autres plaintes	Autres plaintes refusées ou référées	9.1.1 Plainte refusée		

RÉSULTAT DE L'EXAMEN :

État : Refusée-interrompue **Étape :** Réception

Motif de non retenue : Impossible à traiter: Sans motif recevable

Résumé de l'examen (Anonymisé) :

(signature) _____ **(signature)** _____

Intervenant-e **Responsable**