

ENGAGEMENT
DE SERVICE

AFNOR CERTIFICATION

Référentiel Engagement de service

QUALI'ENFANCE

« *ETABLISSEMENTS ET SERVICES D'ACCUEIL
DU JEUNE ENFANT* »

Le responsable de la certification Engagement de service

Nom :

Laurent Yves

Fonction : Responsable Département Innovation et
Développement

Date :

12 juillet 2016

Visa

[Signature]

Référence : REF-224-02

Edition : 12 juillet 2016

SOMMAIRE

I. DOMAINE D'APPLICATION	3
II. CONTEXTE GENERAL	3
III. CONTEXTE REGLEMENTAIRE	4
IV. ARTICULATION GENERALE	6
V. DISPOSITIONS D'ORGANISATION	7
D.1 RESPONSABILITES.....	7
D.2 ORGANISATION DOCUMENTAIRE	8
D.3 INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL	9
VI. ENGAGEMENTS DE SERVICE	10
ENGAGEMENT 1 – NOUS VOUS ACCUEILLONS ET VOUS INFORMONS DANS DES ESPACES CONVIVIAUX ET ADAPTES.....	10
ENGAGEMENT 2 – NOUS GARANTISSONS LA QUALITE DE SERVICE ET LA PRISE EN CHARGE PERSONNALISEE DE TOUS LES ENFANTS	12
ENGAGEMENT 4 – NOUS ASSOCIONS PARENTS, PROFESSIONNELS ET PARTENAIRES A LA VIE DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES	16
ENGAGEMENT 5 – NOUS CONTRIBUONS A L'OFFRE TERRITORIALE GRACE A NOTRE ORGANISATION EN RESEAU	17
ENGAGEMENT 6 – NOUS DEVELOPPONS ET ANIMONS LA COMPETENCE DE NOS PROFESSIONNELS.....	19
VII. MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS DE SERVICE	22
P.1 AUTOCONTROLES.....	22
P.2 AUDITS INTERNES.....	22
P.3 TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS.....	23
P.4 ENQUETES DE SATISFACTION.....	23
P.5 INDICATEURS DE PERFORMANCE	24
P.6 BILANS ANNUELS	25
P.7 GESTION DES ECARTS.....	26
VIII. MODALITES DE COMMUNICATION	27
IX. DOSSIER DE CANDIDATURE	29
X. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DE LA CERTIFICATION AFNOR CERTIFICATION	30
XI. GLOSSAIRE	33

I. DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel concerne les activités d'accueil de la petite enfance au sens large, des établissements d'accueil du jeune enfant aux relais d'assistants maternels. Il décrit des engagements de service à destination des familles, des professionnels de l'accueil individuel, et des partenaires du secteur (Caf, MSA, collectivités locales et territoriales, employeurs...).

Ce référentiel est accessible à tout organisme exerçant les activités de gestion d'établissements, services d'accueil collectifs des enfants de moins de 6 ans, Relais Assistants Maternels, respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage, tels que décrits dans ce document.

Définition du demandeur :

Le demandeur est une entité juridique (personne morale ou personne physique) réalisant des prestations de service d'accueil du jeune enfant.

Définition du demandeur multi sites (le cas échéant) :

Entité juridique présentant une fonction centralisée identifiée (dénommée ci-après « groupement ») au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées et gérées, pour un ensemble d'établissements et services secondaires au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées.

Ces établissements et services doivent :

- Avoir la même personnalité juridique,
- Avoir une relation juridique ou contractuelle avec le groupement,
- Etre soumis à déclaration auprès de l'URSSAF ou équivalent,
- Réaliser tout ou partie des prestations de service définies dans le présent référentiel.

*** Conditions à respecter par le groupement :**

- Exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées,
- Avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tous établissements et services qui lui sont rattachés,
- Assurer que le système qualité répond aux exigences du référentiel et est appliqué,
- Déclarer avoir audité tous les établissements et services avant l'audit initial,
- Recueillir et analyser les informations en provenance de tous les établissements et services ainsi que prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

*** Cas où ces établissements et services ont une entité juridique différente du groupement :**

Toutes les entités rattachées doivent avoir un lien contractuel avec le groupement et faire l'objet d'un système qualité commun qui est défini, établi et soumis en permanence au suivi exercé par le groupement. Cela signifie que ce dernier a le droit de mettre en place des actions correctives si elles sont jugées nécessaires. Cette mesure doit donc être stipulée dans le contrat passé entre le groupement et les entités rattachées concernées par la certification. Ce dernier doit préciser les droits et devoirs des 2 parties en termes de respect du référentiel.

Chaque entité juridique (y compris le groupement) doit déposer son dossier de candidature.

II. CONTEXTE GENERAL

La Mutualité Française est un mouvement d'utilité sociale qui occupe une place prépondérante dans le domaine de la santé et de protection sociale. Elle regroupe la quasi-totalité des Mutuelles santé qui protègent 38 millions de personnes en France. Le mouvement mutualiste est porté, depuis son origine, par les valeurs qui nourrissent le progrès social : la solidarité, la liberté, la démocratie et la responsabilité.

La Mutualité Française représente également le premier réseau sanitaire et social du pays avec plus de 2 500 services de soins et d'accompagnement mutualistes : consultations médicales, hospitalisation, équipements optiques et auditifs, soins dentaires, pharmacie, et également différents services aux familles, aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap.



Le secteur petite enfance mutualiste compte plus de 230 services et établissements d'accueil du jeune enfant. Plus d'une vingtaine de gestionnaires mutualistes s'attachent, avec les Caisses d'allocations familiales, la MSA, les collectivités locales et territoriales ainsi qu'avec les employeurs, à répondre aux besoins des territoires et à l'enjeu de la conciliation vie familiale, vie professionnelle et sociale.

Les organismes mutualistes sont des sociétés de personnes. Ils prônent une conception globale de la santé, telle que définie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) : « La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »*

**Préambule à la Constitution à l'Organisation Mondiale de la Santé en 1946*

La traduction de ce positionnement sur le secteur de la petite enfance repose sur les axes suivants :

- développer des solutions adaptées aux besoins des familles
- assurer une qualité d'accueil pour tous les enfants
- associer les parents à la vie des établissements et des services
- favoriser l'éducation pour la santé auprès des professionnels, des parents et des enfants

Cette présente démarche concrétise la volonté de développer une offre de service de qualité basée sur les valeurs portées par le Mouvement mutualiste. L'esprit de cette initiative s'attache à valoriser des acquis aux travers d'outils ou de pratiques déjà mis en place, mais également incite chaque gestionnaire à faire évoluer son organisation par une réflexion collective et structurée pour offrir un service de qualité reconnu par les familles et les partenaires institutionnels.

Cette démarche inscrit le secteur petite enfance dans la même logique que les autres services de soins et d'accompagnement mutualistes : centres optiques et audition, centres de santé, centres dentaires, secteur médico-social...

Les engagements développés dans ce référentiel traduisent et accompagnent le développement du secteur petite enfance par les groupements mutualistes qui doivent inscrire la Mutualité comme acteur majeur de ce secteur.

Chaque organisme mutualiste est autonome dans son développement local, mais la majorité d'entre eux adhère au réseau national de la Mutualité Française actuellement animé par Générations Mutualistes. Cette organisation nationale permet de bénéficier d'un espace de réflexion sur la stratégie de développement du secteur en mutualité, d'apports techniques mutualisés et de supports de communication nationaux. Elle vise à promouvoir les échanges entre les élus, les professionnels de la petite enfance et les coordinateurs locaux en termes de retours d'expériences ou de démarches innovantes.

III. CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-33 et R. 115-1 à R. 115-3 du Code de la consommation.

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les établissements et les services d'accueil des enfants de moins de 6 ans sont définies dans les textes suivants (liste non exhaustive) :

Le *Code de la Santé Publique* et le *Code de l'action sociale et des familles* sont applicables, notamment : **Décret n° 2010-613 du 7 juin 2010 relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de six ans.**

Ce décret renvoie lui-même aux deux décrets suivants :

Décret n° 2007-230 du 20 février 2007 relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de six ans.

Décret n° 2000-762 du 1er août 2000 relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de six ans.

Lettre Circulaire CNAF n°2011-020 du 2 février 2011 relative aux missions des relais assistants maternels.

Les groupements, établissements et services doivent mettre en œuvre et respecter les exigences réglementaires afin d'assurer la sécurité et la santé des biens et des personnes. La certification ne vise pas à vérifier cette conformité en lieu et place des organismes officiels mandatés (PMI et Direction des Services Vétérinaires).

Aussi un dispositif de veille réglementaire permet aux groupements, établissements et services de connaître les principaux dispositifs réglementaires à respecter concernant l'hygiène des locaux et des personnels, la salubrité des denrées alimentaires, la sécurité des installations,...

IV. ARTICULATION GENERALE

Les éléments concourant à la qualité de service se déclinent en engagements associés à des dispositions d'organisation et des modalités de suivi et de pilotage.

Dispositions d'organisation

- Responsabilités
- Organisation documentaire
- Information et formation du personnel

6 engagements de service, déclinés en items

Nous vous accueillons et vous informons dans des espaces conviviaux et adaptés

- Les espaces d'accueil sont conviviaux et adaptés
- Une information claire et précise est mise à la disposition des familles

Nous garantissons la qualité de service et la prise en charge personnalisée de tous les enfants

- La prise en charge de chaque enfant est personnalisée
- Un accompagnement des parents est mis en oeuvre jusqu'à l'entrée de leur enfant à l'école
- Les projets pédagogiques favorisent l'éveil et le développement de l'enfant
- L'attention est portée au soutien à la parentalité
- Notre organisation est pensée pour permettre la continuité de service

Nous assurons la promotion de la santé et de l'éco-citoyenneté

- Des actions d'éducation pour la santé sont organisées chaque année
- Le comportement éco-citoyen est encouragé au quotidien

Nous associons parents, professionnels et partenaires à la vie des établissements et services

- Les parents, les professionnels et les partenaires participent à la vie des établissements et services
- Les activités organisées favorisent le lien social

Nous contribuons à l'offre territoriale grâce à notre organisation en réseau

- La force de notre réseau local et national facilite une gestion rigoureuse de nos établissements et services
- Les groupements participent activement au développement de l'offre territoriale
- La promotion des métiers de la petite enfance se traduit par des actions concrètes

Nous développons et animons la compétence de nos professionnels

- La mise en réseau permet une meilleure information des professionnels
- Les salariés sont accompagnés dans le développement de leur savoir-faire et savoir-être
- Les professionnels sont préparés à l'accueil de l'enfant différent

Modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements de service

- Autocontrôles
- Audits internes
- Traitement et suivi des réclamations
- Enquêtes de satisfaction
- Indicateurs de performance
- Bilans annuels
- Gestion des écarts

V. DISPOSITIONS D'ORGANISATION

L'organisation décrite ci-dessous permet d'assurer la continuité du respect des engagements de service.

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	Rés	Gpt.	EAJE	RAM	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
D.1 Responsabilités					<p>La politique qualité est définie par les instances du réseau national sur la base de travaux collectifs au sein du réseau petite enfance.</p> <p>Les mises à jour sont relayées auprès des groupements par le réseau national.</p> <p>Le réseau national organise régulièrement des groupes de travail avec les référénts et animateurs qualité⁽¹⁾ le cas échéant pour accompagner la mise en œuvre et faire évoluer le référentiel.</p> <p>⁽¹⁾ <i>les appellations peuvent varier selon les établissements et services</i></p> <p>Le réseau national informe les institutions nationales en charge du secteur petite enfance, de cette démarche et son évolution.</p> <p>Le réseau national élabore des outils de communication externe pour valoriser cette démarche auprès des familles et partenaires locaux. Ces outils sont mis à la disposition des groupements certifiés (panneaux d'affichage, plaquettes...).</p>	<p>Examen du plan d'action, défini par les instances du réseau sur la base de travaux collectifs au sein du réseau petite enfance.</p> <p>Examen des modalités de mises à jour et de transmission auprès des groupements.</p> <p>Examen des comptes rendus ou supports des groupes de travail organisés par le réseau avec les référénts et animateurs qualité⁽¹⁾.</p> <p>Examen de supports du réseau (rapport d'activité ou autre) attestant de l'information des institutions nationales en charge du secteur petite enfance, sur cette démarche et son évolution.</p> <p>Existence des supports de communication mis à disposition des groupements pour valoriser la démarche.</p>
					<p>Les instances du groupement déclinent la politique qualité nationale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au niveau du groupement, un référent qualité est nommé par le directeur. - Le référént qualité⁽¹⁾ anime et coordonne la démarche qualité au sein du groupement sur le secteur petite enfance. Il s'assure du bon fonctionnement du système de management de la qualité et du respect des engagements de service. Il fédère l'ensemble des animateurs qualité du groupement. 	<p>Examen de la déclinaison de la politique qualité nationale par les instances du groupement.</p> <p>Existence d'un référént qualité⁽¹⁾ nommé par le directeur. Examen des définitions de fonction.</p>
					<ul style="list-style-type: none"> - L'animateur qualité⁽¹⁾ est nommé par la direction pour chaque établissement ou service, il veille au quotidien au bon respect des engagements. 	<p>Existence d'un animateur qualité⁽¹⁾ nommé par la direction. Examen des définitions de fonction.</p>

Légende - Réalisation par : Rés : Réseau Grpt : Groupement EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant RAM : Relais Assistants Maternels

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	Rés	Gpt.	EAJE	RAM	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
					Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements (cf. chapitre afférent) doivent faire l'objet d'une procédure écrite venant préciser les responsabilités et les délégations mises en œuvre selon l'organisation propre à chaque groupement.	Existence et application d'une procédure définissant les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements.
D.2 Organisation documentaire					L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre.	
					<p>Les documents sont établis, diffusés aux établissements et services et mis à jour selon des dispositions définies par écrit dans une procédure gérée par le groupement.</p> <p>La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définies par écrit par le groupement. Le groupement diffuse la liste aux établissements et services.</p> <p>Les principaux documents et enregistrements sont définis dans le chapitre <i>Engagements de Service</i>, au regard de chaque engagement de service concerné.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les dispositions de rédaction, diffusion et de mise à jour sont décrites dans la procédure de gestion des documents. Elles sont définies par le groupement. - Le réfèrent qualité tient à jour une liste des documents qualité (procédures, fiches de fonctions...etc.), en vigueur identifiant le lien entre les engagements et les documents de référence correspondants. - Les enregistrements apportant la preuve de la mise en œuvre du référentiel. - La liste des enregistrements (liste de présence, comptes rendus, etc..) et leurs modalités de gestion (classements, durée du classement...) sont précisées dans un tableau récapitulatif. 	<p>Examen d'une procédure de rédaction, diffusion et mise à jour des documents (groupement). Connaissance et application de la procédure (établissements et services).</p> <p>Présence d'une liste des documents qualité en vigueur sur le groupement, les établissements et services, identifiant le lien entre les engagements et les documents de référence correspondants, tenue à jour par le réfèrent qualité.</p> <p>Présence d'un tableau récapitulatif (niveau groupement, établissements et services) précisant : - la liste des enregistrements - les modalités de gestion des enregistrements appliquées. Vérification de l'application des modalités de gestion des enregistrements.</p>

Légende - Réalisation par : Rés : Réseau Grpt : Groupement EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant RAM : Relais Assistants Maternels

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	Rés	Gpt.	EAJE	RAM	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
D.3 Information et formation du personnel					<p>Les besoins en formation initiale et continue sont recensés lors des entretiens (Entretiens Annuels d'Evaluation ou entretiens professionnels biennaux). Pour le personnel des établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE), les entretiens ont lieu sur place. Un guide d'entretien professionnel est transmis par le groupement aux établissements. Pour les animateurs de relais assistants maternels (RAM), les entretiens ont lieu au niveau du groupement.</p>	<p>Existence d'un guide d'entretien professionnel (groupement et établissements). Examen des comptes rendus des entretiens.</p>
					<p>Les besoins en formation sont ensuite centralisés par le service formation du groupement et font l'objet d'un arbitrage en fonction de sa stratégie, notamment en matière de respect des engagements de service. Un plan de formation est mis en place.</p> <p>Les actions en formation sont planifiées et évaluées conformément à la procédure « formation » établie par le groupement.</p>	<p>Examen du plan de formation issu des entretiens.</p> <p>Existence et application d'une procédure « formation ». Examen de la planification et des résultats d'évaluation des actions en formation, sur la base de cette procédure.</p>
					<p>Nous incitons les professionnels de l'accueil individuel à participer à des formations continues en mettant en œuvre des dispositifs facilitateurs, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mutualiser les formations, - Inviter le formateur à se déplacer pour favoriser la proximité avec le domicile des professionnels de l'accueil individuel, - Planifier les formations sur des créneaux qui ne perturbent pas l'accueil des enfants ou mettre en place une alternative d'accueil, - Sensibiliser les parents aux dispositifs existants de formation des professionnels de l'accueil individuel. 	<p>Examen des dispositifs facilitateurs de la formation continue.</p>
					<p>La sensibilisation des nouveaux salariés aux engagements de service est réalisée au moment de leur accueil ou à l'occasion de leur période d'intégration.</p>	<p>Examen des dispositions de sensibilisation et d'intégration des nouveaux salariés.</p>

VI. ENGAGEMENTS DE SERVICE

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
Engagement 1 – Nous vous accueillons et vous informons dans des espaces conviviaux et adaptés							
E . 1 . 1	Les espaces d'accueil sont conviviaux et adaptés					<p>Les locaux des établissements d'accueil du jeune enfant sont entretenus.</p> <p>Ils sont équipés avec du mobilier adapté.</p> <p>Nos salariés proposent un aménagement des espaces favorisant l'éveil et le développement de l'enfant, y compris en situation de jeu libre.</p> <p>Lorsque cela est possible, le lieu d'accueil des parents (entrée, sas, salle d'habillage...) est aménagé pour faciliter les échanges, entre parents et entre parents et professionnels : sièges, disposition, affichages sur les activités de l'établissement...</p> <p>Les locaux valorisent les activités d'éveil et les projets de l'établissement, par exemple : affichage des réalisations plastiques des enfants.</p>	<p>Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats).</p> <p>Observation de la convivialité et du caractère adapté des locaux des EAJE à l'égard des enfants et des familles.</p> <p>Examen de l'affichage, de la décoration.</p> <p>Examen du projet éducatif/pédagogique (ou document équivalent).</p> <p>Examen des contrats d'entretien (ou équivalent : procédures...), des fiches de poste et plans de nettoyage lorsque l'entretien est effectué par le personnel de l'établissement.</p>
						<p>Dans les relais assistants maternels, lorsque cela est possible, les locaux sont organisés en respectant les différents publics (parents, professionnels de l'accueil individuel, enfants).</p> <p>La décoration rend l'espace accueillant avec des affiches, des dessins d'enfants, des informations récentes et pertinentes par rapport aux publics du RAM...</p> <p>Le RAM ou le groupement est à l'initiative d'une Convention d'utilisation des locaux précisant les attendus en matière d'entretien et d'hygiène du local mis à la disposition du RAM.</p>	<p>Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats).</p> <p>Observation de la convivialité des locaux RAM.</p> <p>Examen de l'affichage, de la décoration.</p> <p>Examen de la Convention d'utilisation des locaux ou de tout document équivalent.</p>

Légende - Réalisation par : Rés : Réseau Grpt : Groupement EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant RAM : Relais Assistants Maternels

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
E 1 2	Une information claire et précise est mise à la disposition des familles					<p>Nous mettons à la disposition des familles, y compris dans un cadre prénatal, de l'information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - notre réseau national et local, - les différents modes d'accueil (autres établissements d'accueil, RAM, ...) existant sur le territoire, - le fonctionnement d'un établissement d'accueil, - notre structure d'accueil (horaires, intervenants/animateurs, mission et spécificités de l'établissement ou du service, place des parents) et ses modalités d'inscription. <p>Cette information est disponible par téléphone, par mail ou dans nos locaux.</p> <p>Le cas échéant, nous orientons vers des points d'information (Points Infos Familles, CCAS*, Mairie et Caf*) et le site internet des Caf www.mon-enfant.fr ou équivalent.</p> <p>Les informations sur les établissements et services d'accueil sont disponibles sur le site internet du groupement.</p> <p>Ces informations sont également disponibles pour les salariés.</p>	<p>Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats).</p> <p>Examen des documents mis à disposition : Vérification de la présence de plaquettes sur le réseau. Information sur les différents modes d'accueil, présence d'une liste des points d'accueil. Information sur le fonctionnement d'un établissement d'accueil. Information spécifique à la structure d'accueil et ses modalités d'inscription. Présence d'une liste des points d'information.</p> <p>Examen des documents remis aux familles.</p> <p>Examen des mails de demande et de réponse le cas échéant.</p> <p>Vérification de la connaissance des points d'informations et du site internet des Caf ou équivalent.</p> <p>Vérification de la présence de l'information sur le réseau, les établissements et services sur le site internet du groupement.</p>
						<p>Le RAM tient à disposition des familles une liste actualisée des Assistant(e)s Maternel(le)s du secteur couvert par le RAM, en lien avec la PMI.</p> <p>Le RAM demande semestriellement aux Assistant(e)s Maternel(le)s leurs disponibilités.</p>	<p>Présence d'une liste actualisée et disponible.</p> <p>Examen des modalités de recueil des disponibilités des Assistant(e)s Maternel(le)s par le relais.</p>

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
Engagement 2 – Nous garantissons la qualité de service et la prise en charge personnalisée de tous les enfants							
E 2 1	La prise en charge de chaque enfant est personnalisée					Nous proposons un accueil personnalisé dans un cadre collectif. Nos établissements et services d'accueil du jeune enfant offrent une prise en charge personnalisée de tous les enfants, y compris ceux en situation de handicap ou de maladie chronique.	Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats). Examen dans le projet d'établissement (ou équivalent) des informations relatives à l'accueil de l'enfant en situation de handicap ou porteur d'une maladie chronique.
E 2 2	Un accompagnement des parents est mis en œuvre jusqu'à l'entrée de leur enfant à l'école					<p><u>1 - L'inscription en EAJE et les premières rencontres avec la famille</u></p> <p>Lors de l'inscription, nos professionnels font preuve d'écoute et de disponibilité à l'égard des familles pour définir les modalités de prise en charge de l'enfant respectant le projet des parents dans le cadre d'un accueil collectif.</p> <p>Lors des premières rencontres avec la famille les sujets suivants sont abordés. Ils font l'objet d'une formalisation dans les dossiers des familles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalités de la période d'adaptation, - Organisation des temps de rencontre et de connaissance mutuelle entre la famille et les professionnels, - Information sur la possibilité de mettre en place la continuité de l'allaitement, en fonction des souhaits des parents, dans le cadre de l'accueil de l'enfant, - Prise en compte des horaires et rythmes demandés par les familles, - Prise en compte des spécificités de l'enfant (allergies, handicap, maladie chronique...). <p>Dans le cas d'un accueil régulier nous proposons aux familles un point sur la vie de leur enfant dans l'établissement, sous la forme d'une rencontre à la fin du premier trimestre d'accueil et/ou d'un bilan à mi-parcours.</p> <p><u>2 – Le suivi de l'accueil en EAJE</u></p> <p>Une prise de note individuelle est réalisée sur la journée de l'enfant pour une transmission ciblée et personnalisée des informations</p>	<p>Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats).</p> <p>Examen des dossiers des familles devant contenir les éléments à aborder lors des premières rencontres.</p> <p>Examen de l'enregistrement de la proposition de rencontre/bilan, et le cas échéant de la rencontre avec la famille.</p> <p>Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats). Examen de l'outil de transmission des prises de note individuelles.</p>

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
						<p>aux parents. Par exemple : éveil, soin, développement de l'enfant...</p> <p>Lorsque nous en identifions le besoin, nous communiquons les coordonnées des professionnels des secteurs sociaux, médicaux et/ou éducatifs.</p>	<p>Présence d'une liste de structures/organismes auprès desquels les parents peuvent s'adresser.</p>
						<p>Les professionnels des RAM analysent les besoins, les souhaits, les projets des parents afin qu'ils puissent, le cas échéant, choisir leur mode d'accueil de façon éclairée.</p> <p>L'animateur du RAM fait preuve d'écoute et de disponibilité à l'égard des parents pour les aider à préparer au mieux l'accueil de l'enfant au domicile.</p> <p>Un support (guide d'entretien ou équivalent) est proposé aux parents pour préparer leurs premières rencontres avec les professionnels de l'accueil individuel.</p> <p>A l'aide du guide d'accueil (ou équivalent) proposé par le RAM, l'animateur prépare avec les parents les modalités d'accueil de l'enfant au domicile, sur les thématiques suivantes (exemples) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la phase adaptation, - l'organisation du repos de l'enfant (horaires, lieux, ...), - le rythme de l'enfant, - les horaires, - les repas, l'allaitement, - la prise en compte des spécificités de l'enfant (allergies, handicap, maladie chronique...). <p>Une sélection de documents contractuels et réglementaires est remise aux parents afin de faciliter leur relation avec les professionnels de l'accueil individuel.</p>	<p>Existence de fiches de contact ou document équivalent.</p> <p>Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats).</p> <p>Existence d'un support (guide d'entretien ou équivalent).</p> <p>Existence d'un guide d'accueil (ou équivalent).</p> <p>Présence d'une sélection de documents contractuels et réglementaires remis aux parents.</p>
E 2 3	<p>Les projets pédagogiques favorisent l'éveil et le développement de l'enfant</p>					<p>Les établissements et services mettent en œuvre des activités d'éveil et de développement adaptées, proposées aux enfants sans frais supplémentaires.</p> <p>Ces activités sont précisées dans le projet éducatif/pédagogique ou document équivalent.</p>	<p>Examen du projet éducatif/pédagogique ou équivalent (exemples : liste d'activités proposées, comptes rendus de réunions, feuilles de transmission...).</p> <p>Présence d'équipements pédagogiques.</p> <p>Examen du système de facturation.</p> <p>Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats).</p>

Légende - Réalisation par :

Rés : Réseau

Grpt : Groupement

EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant

RAM : Relais Assistants Maternels

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
E . 2 . 4	L'attention est portée au soutien à la parentalité					<p>Le soutien à la parentalité est une valeur forte qui se traduit au quotidien par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le développement des relations enfants-parents, - Un accès à l'information facilité, - Un contact avec les professionnels favorisé. <p>Pour ce faire :</p>	
						Nos professionnels veillent à permettre aux parents d'être et de rester les premiers éducateurs de leur enfant, en s'appuyant sur leur savoir-faire et leur aptitude à assurer leur rôle.	Examen des supports de transmission équipe/famille, de transmission équipe. Examen du projet d'établissement (ou équivalent). Enregistrement des rencontres avec les parents.
						Nous organisons des actions de sensibilisation avec des intervenants qualifiés. Chaque année, au moins une thématique liée au soutien à la parentalité est abordée telle que la propreté ou encore la fratrie. Ces actions peuvent prendre la forme de forums, ateliers, réunions, soirées à thème (liste indicative).	Examen du planning des actions de sensibilisation. Examen des dispositifs d'information des parents (affiches, mailing...). Examen de la liste des intervenants et de leur qualification, sur ces thèmes. Examen des supports/contenus de ces actions de sensibilisation.
						Nous sommes à l'écoute des questions des parents pour les soutenir dans leur rôle. Nous sommes à leur disposition pour organiser un rendez-vous, avec un responsable de notre structure.	Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats). Examen des modalités de recueil des attentes (ex : formulaire, cahier, fiches, boîte à idées, ...). Examen du planning de rdv du responsable avec les parents.
E . 2 . 5	Notre organisation est pensée pour permettre la continuité de service					<p>Pour permettre la continuité de service, notre organisation favorise l'anticipation des situations et l'optimisation de notre réactivité lors d'évènements imprévus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de mesures in-situ : accueil téléphonique, remplacement de personnel, ... - Information sur les modes d'accueil de substitution le cas échéant : regroupement d'EAJE en période de congés par exemple. 	<p>Examen des procédures mises en place en cas d'évènements imprévus (épidémie, incidents dans les locaux, ...). Examen des modalités de remplacement du personnel au sein du réseau local en cas de maladie, grève...</p> <p>Examen des modalités d'accueil de substitution lorsqu'elles existent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dispositifs proposés pour l'accueil en situation de fermeture (journées pédagogiques, vacances...). - partenariats pour l'accueil de substitution.

Légende - Réalisation par : Rés : Réseau Grpt : Groupement EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant RAM : Relais Assistants Maternels

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
Engagement 3 – Nous assurons la promotion de la santé et de l'éco-citoyenneté							
E . 3 . 1	Des actions d'éducation pour la santé sont organisées chaque année					Fortement impliqués dans la prévention santé, nous avons fait de l'éducation pour la santé l'une de nos priorités. A travers des actions locales ou nationales, nous participons au développement d'une véritable politique de santé en France. Nous sommes partenaires des pouvoirs publics, des collectivités locales, des associations et de l'Assurance Maladie sur de nombreux programmes. A ce titre :	
						Dans nos locaux, nous mettons à la disposition des parents et des professionnels une documentation prévention santé. Par exemple : - Informations institutionnelles, plaquettes (Ministère, l'Assurance Maladie ou INPES), avis de l'ANSM*, - Prêt de supports pédagogiques élaborés en interne ou par nos partenaires (type urgence pédiatrique, le guide du bébé, mallette pédagogique, etc.).	Présence d'une documentation santé dans les locaux. Examen, le cas échéant, des modalités de prêt des supports pédagogiques.
						Chaque année, nos établissements et services mettent en œuvre au moins une action d'éducation pour la santé. Cette action peut être menée, si besoin, en concertation avec le groupement ou d'autres intervenants. Exemples : premiers gestes d'urgence, protection solaire, lutte contre l'obésité. Cette action peut être commune aux parents et aux professionnels ou être organisée de manière dissociée pour chacun des publics.	Examen des enquêtes de satisfaction sur l'item lié aux actions d'éducation (contenu et résultats). Examen, le cas échéant, des sollicitations effectuées auprès du groupement ou d'autres intervenants. Vérification de la présence d'au moins une action d'éducation pour la santé dans le planning des établissements et services.
						Nos professionnels, premiers relais de l'information Prévention Santé bénéficient d'un soutien à la prévention santé via les actions du groupement à destination des établissements et services : - Organisation d'au moins une réunion annuelle d'information sur des thématiques Prévention Education / Santé, - Diffusion d'informations aux professionnels sur cette thématique,	Examen du planning de réunion du groupement. Examen des feuilles et/ou attestations de présence . Examen du contenu des informations délivrées aux professionnels par le groupement.
						- En cas de besoin, une collaboration est organisée afin de mettre en œuvre une action de prévention santé spécifique.	Examen des éventuelles actions de prévention mises en œuvre, conjointement avec le groupement.

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
E 3 2	Le comportement éco-citoyen est encouragé au quotidien					Les professionnels de nos établissements et services sont sensibilisés à une démarche éco-citoyenne par des acteurs internes (groupement, réseau national) et/ou externes.	Examen des dispositions de sensibilisation (comptes rendus, supports, etc.).
						Nos établissements et services s'engagent sur au moins 2 mesures éco-citoyennes à mettre en place. Elles figurent dans le projet éducatif/pédagogique (ou document équivalent). Les mesures éco-citoyennes retenues par l'établissement ou le service font l'objet d'actions de sensibilisation auprès des enfants et des familles. Exemples : réutilisation/détournement d'objets usagés, lutte contre le gaspillage alimentaire, recours aux gants de toilette lavables vs jetables ...	Examen des mesures éco-citoyennes dans le projet éducatif/pédagogique (ou équivalent). Examen des preuves de leur mise en œuvre. Examen des enquêtes de satisfaction sur l'item lié aux actions d'éducation (contenu et résultats). Existence d'actions de sensibilisation auprès des enfants et des familles sur les mesures éco-citoyennes. Examen des supports de sensibilisation éventuels.

Engagement 4 – Nous associons parents, professionnels et partenaires à la vie des établissements et services

E 4 1	Les parents, les professionnels et les partenaires participent à la vie des établissements et services					Nous organisons des temps de rencontre au moins une fois par an pour permettre d'échanger avec les parents et les représentants des gestionnaires, professionnels, élus locaux et partenaires (Caf*, MSA*, PMI*, entreprises, ...). Ces temps de rencontre sont proposés sous des formes variées : commissions de parents, comités ou conseils de crèches, réunions de parents, ... En fonction des publics, y sont présentés : - le gestionnaire, le bilan d'activité, le projet éducatif/pédagogique, la fréquentation, les attentes des familles, les actualités.	Examen des invitations adressées aux parties prenantes. Examen des comptes rendus : contenu et fréquence des réunions. Examen des listes et des feuilles d'émargement .
E 4 2	Les activités organisées favorisent le lien social					Nous organisons des activités favorisant le lien social à de multiples niveaux, notamment : - inter génération, - entre parents, entre enfants, entre professionnels, - avec les autres acteurs locaux (CCAS*, associations familiales locales, centres de loisirs, ...).	Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats).

Légende - Réalisation par :

Rés : Réseau

Grpt : Groupement

EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant

RAM : Relais Assistants Maternels

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
						<p>Dans cette optique, nous proposons aux enfants des activités tournées vers ou avec l'extérieur, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sorties communes entre crèches ou crèche/relais assistants maternels, - Sorties à la bibliothèque, - Rencontres avec des structures du quartier : maisons de retraite, associations, écoles, ... <p>Les parents et les professionnels de la petite enfance sont sollicités pour participer et/ou organiser des activités en tenant compte du contexte local (liste indicative) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temps festifs, soirées à thème, temps d'animation, - Sorties, - Création des mallettes pédagogiques. 	<p>Examen de la liste des actions engagées. Examen du planning des sorties/activités. Existence de conventions ou documents équivalents favorisant le lien avec l'extérieur.</p> <p>Présence dans le règlement de fonctionnement et le projet éducatif/pédagogique (ou équivalent) des modalités de sollicitation des parents et des professionnels. Présence d'un affichage informant des activités. Examen du planning des événements organisés.</p>

Engagement 5 – Nous contribuons à l'offre territoriale grâce à notre organisation en réseau

E 5 1	<p>La force de notre réseau local et national facilite une gestion rigoureuse de nos établissements et services</p>					<p>Chaque groupement adhère au réseau national et contribue à sa promotion, notamment à travers ses supports de communication (exemples : plaquettes, courriers à en-tête, réponses à appels d'offres).</p> <p>Chaque groupement est autonome dans son développement local et participe de façon active à la réflexion collective sur le développement du secteur petite enfance à travers par exemple des groupes de travail. Cette autonomie de gestion et de développement favorise une réponse de proximité, diversifiée et adaptée aux réalités locales.</p> <p>Chaque groupement se fixe des objectifs en termes de taux de fréquentation et respecte ceux de la Cnaf*. Une fois par an, nous communiquons les résultats obtenus en remettant à nos partenaires et financeurs un rapport financier et/ou un rapport d'activité qualitatif (fréquentation, caractéristiques de la population, types de contrats, ...).</p>	<p>Vérification des modalités d'adhésion (l'adhésion ouvre l'accès à l'extranet du réseau national). Contrôle visuel des supports contribuant à la promotion du réseau.</p> <p>Examen des comptes rendus de réunion, fiches de présence, ou de tout support attestant de la participation des coordinateurs aux groupes de travail nationaux.</p> <p>Examen des objectifs fixés. Examen des résultats obtenus. Examen des modalités de transmission annuelle de ces résultats aux partenaires institutionnels. Examen du rapport financier et du rapport d'activité.</p>
-------------	--	--	--	--	--	---	--

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
						<p>Notre organisation en réseau permet une optimisation de nos coûts par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mutualisation de nos fonctions supports avec les autres activités du groupement (contrôleur de gestion, commissaire aux comptes, fonction RH, informatique, ...), - La mutualisation de nos achats. 	<p>Vérification des modalités de maîtrise des coûts.</p>
E 5 2	<p>Les groupements participent activement au développement de l'offre territoriale</p>					<p>Notre organisation transversale sur les différents métiers de la santé et notre fonctionnement en réseau font de nous un acteur économique de proximité ayant la capacité de fédérer des partenaires et de contribuer à la politique de développement du territoire.</p> <p>Nos groupements recherchent une cohérence en termes de développement des services d'accueil de la petite enfance et d'attractivité du territoire. Ils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - observent l'évolution des besoins, - font remonter ces besoins et tendances, - informent et alertent les élus tout en conservant leur indépendance, - sont force de proposition. <p>L'offre multi-accueil que nous soutenons permet, par l'articulation de solutions complémentaires et d'acteurs locaux, de satisfaire un grand nombre de demandes.</p> <p>Nos actions peuvent prendre différentes formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rencontres avec les autres acteurs du territoire (ex : accueil à domicile, écoles maternelles...), - Partenariats avec les instances de la politique familiale* - Coordination lorsqu'il existe d'autres établissements/services dans notre réseau pour une approche globale. <p>Cette collaboration étroite permet de répondre au plus proche des besoins des familles.</p>	<p>Examen de l'organigramme du gestionnaire : organisation transversale sur les différents métiers, fonctionnement en réseau...</p> <p>Examen des rapports aux élus, des reportings, des tableaux de bord, des comptes rendus de commissions.</p> <p>Examen des modalités mises en œuvre pour favoriser l'offre multi-accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examen des comptes rendus des commissions municipales, - Examen des partenariats avec les instances de la politique familiale, - Examen des dispositifs de coordination lorsqu'il existe d'autres établissements/services du réseau, - Preuve de la participation à la commission départementale de l'accueil des jeunes enfants, lorsqu'elle existe (information Caf* ou Conseil Général).

Légende - Réalisation par : Rés : Réseau Grpt : Groupement EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant RAM : Relais Assistants Maternels

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
E 5 3	La promotion des métiers de la petite enfance se traduit par des actions concrètes					<p>Nous nous engageons à faire connaître les métiers de la petite enfance pour donner envie et faire naître des vocations. Ces actions prennent différentes formes. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La participation à des forums de métiers, - Des partenariats avec des associations d'Assistant(e)s Maternel(le)s, - Des animations sur les métiers, - L'organisation de journées portes ouvertes, - La collaboration avec des organismes de formations, - L'accueil de stagiaires, - L'organisation et/ou participation à toute autre action contribuant à la promotion des métiers de la petite enfance. <p>Selon l'organisation de chaque groupement, ces actions sont gérées soit au niveau des groupements, soit par les établissements et services.</p>	<p>Examen des actions contribuant à la promotion des métiers de la petite enfance, dont (exemples) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examen des documents d'inscription et comptes rendus des forums de métiers, - Examen de partenariats avec des associations d'Assistant(e)s Maternel(le)s, - Examen du calendrier d'animations sur les métiers, - Examen des conventions avec des organismes de formations, - Examen des modalités d'accueil des stagiaires.

Engagement 6 – Nous développons et animons la compétence de nos professionnels

E 6 1	La mise en réseau permet une meilleure information des professionnels					<p>Afin de renforcer les savoirs des professionnels, nous mutualisons et valorisons nos actions et nos expériences grâce à réseau national et local qui renforce</p> <ul style="list-style-type: none"> - notre positionnement, - notre force de propositions, - notre innovation. <p>Ainsi :</p>	Examen des plans d'action, feuilles d'émergence, ordres du jour, comptes rendus, supports d'intervention, documents de cadrage, ...
						<p>Les établissements et services s'appuient sur un site extranet pour partager leurs expériences.</p> <p>Ce site extranet est mis à disposition par le réseau national et est alimenté des retours d'informations des établissements et services (éveil, actions éco-citoyennes, actions de prévention...).</p>	<p>Examen du site extranet du réseau national.</p> <p>Examen de la prise en compte des retours d'expérience des établissements et services.</p>
						<p>Nos responsables bénéficient d'une veille réglementaire, restituée par le réseau local ou national.</p>	<p>Examen du dispositif de veille réglementaire.</p> <p>Connaissance du dispositif de veille réglementaire.</p>

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
E . 6 . 2	Les salariés sont accompagnés dans le développement de leur savoir-faire et savoir-être					Nos professionnels apportent aux parents leur savoir-faire en matière de petite enfance, sans leur imposer leur point de vue (savoir-être). Le savoir-être et la déontologie sont notamment basés sur la neutralité, le respect, la diplomatie, la confidentialité ou encore la réserve. Ils sont précisés dans le projet d'établissement ou document équivalent.	Examen des enquêtes de satisfaction (contenu et résultats). Examen du projet d'établissement (ou équivalent).
						<u>Prise de fonction</u> Un accompagnement à la prise de fonction est organisé. Cet accompagnement intègre le savoir-faire, le savoir-être, l'accueil de l'enfant en situation de handicap ou de maladie chronique.	Examen du projet d'établissement (ou équivalent), des fiches de postes . Examen des modalités de transmission des informations aux professionnels nouvellement recrutés.
						Un guide de procédures métiers est remis aux responsables d'établissements et aux animateurs des RAM à l'occasion de leur prise de fonction.	Existence d'un guide de procédures métiers . Examen de l' enregistrement de sa remise à chaque responsable lors de la prise de fonction (exemple sous format clé USB).
						EAJE : Tous les salariés bénéficient à leur arrivée d'un soutien à la prise de fonction à travers un accompagnement de 3 à 6 mois, réalisé par un membre de l'équipe.	Examen des modalités d'accompagnement à la prise de fonction.
						RAM : Les RAM peuvent proposer aux nouveaux(elles) Assistant(e)s Maternel(le)s un parrainage d'intégration par un(e) Assistant(e) Maternel(le) expérimenté(e). En cas de demande de parrainage, le RAM participe à la mise en contact des nouveaux(elles) avec des Assistant(e)s Maternel(le)s plus expérimenté(e)s.	Examen des modalités d'accompagnement à la prise de fonction. Examen des modalités de mise en contact pour les actions de parrainage.
						<u>Accompagnement du « savoir-faire » et « savoir-être »</u> Un accompagnement est mis en œuvre par le groupement à destination des salariés. Exemples de thématiques : Sensibilisation à la communication verbale et non verbale et aux postures professionnelles. - Dans chaque groupement, nos salariés se réunissent à fréquence définie au sein de groupes de travail (par métier ou inter-métiers) afin de travailler sur l'évolution de leurs pratiques. - Chaque année, des journées professionnelles sont organisées, par exemple, sous forme de forums ou de journées de sensibilisation, groupes de travail/réflexion.	Examen du planning et de la feuille d'émargement , des comptes rendus des groupes de travail. Examen du programme et des supports pédagogiques des journées à destination des salariés sur le savoir-faire. Examen des comptes rendus et des feuilles de présence .

Légende - Réalisation par :

Rés : Réseau

Grpt : Groupement

EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant

RAM : Relais Assistants Maternels

REF-224-02

Page 20 sur 34

CERTI A 0587.7

Edition du 12 juillet 2016

2014-09-23

N°	Items	Rés.	Grpt	EAJE	RAM	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
						Nos salariés sont sollicités pour y participer. Ils retransmettent et partagent avec leur établissement l'information recueillie lors de ces journées.	Examen des supports via lesquels les salariés retransmettent et partagent avec leur structure l'information recueillie lors de ces travaux.
						<p>Particularités de l'accompagnement des professionnels de l'accueil individuel :</p> <p>Nos relais sont à leur écoute pour les accompagner dans leurs relations avec les enfants et leurs parents. Ils peuvent organiser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des temps de rencontres entre professionnels de l'accueil individuel et parents, - Des temps d'échange entre professionnels de l'accueil individuel afin d'évoquer leurs différents questionnements (études de cas anonymes, respectant des règles de confidentialité). <p>Rendez-vous de suivi individuel :</p> <p>Le relais identifie les besoins, attentes et projets des Assistant(e)s Maternel(le)s.</p> <p>Des rendez-vous sont proposés à ceux (celles) qui souhaitent un entretien individuel.</p>	<p>Examen du planning des temps de rencontre entre professionnels de l'accueil individuel et parents.</p> <p>Examen du planning des temps d'échanges.</p> <p>Examen des comptes rendus des réunions.</p> <p>Examen des comptes rendus de réunions, des feuilles de présence.</p> <p>Examen du planning de rdv individuels proposés.</p>
						<p><u>Ouverture vers un projet professionnel</u></p> <p>Afin de développer des passerelles entre nos métiers et de fidéliser nos salariés, chaque salarié dispose d'une possibilité d'ouverture aux autres métiers.</p>	Examen des entretiens annuels et/ou professionnels .
E . 6 . 3	Les professionnels sont préparés à l'accueil de l'enfant différent					<p>Au moins une personne par établissement et réseau de RAM suit une formation à l'accueil du jeune enfant en situation de handicap ou de maladie chronique.</p> <p>Des actions d'accompagnement peuvent être menées, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des formations, organisées par le réseau national, ou par des structures spécialisées, - Un accompagnement des professionnels par l'établissement ou le service à la prise en charge des enfants en situation de handicap ou de maladie chronique. 	<p>Examen des attestations de présence et du contenu des formations.</p> <p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction (contenu et résultats).</p> <p>Le cas échéant, examen des modalités d'accompagnement proposées aux professionnels.</p>

VII. MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS DE SERVICE

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	Rés.	Gpt.	EAJE	RAM	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
P.1 Autocontrôles					Le groupement définit les autocontrôles et leurs modalités de mise en œuvre : fréquence des autocontrôles, personne qui en a la charge. <u>Exemple d'autocontrôles</u> : - suivi des indicateurs de performance, - vérification de la disponibilité des documents, - vérification de l'affichage des informations destinées aux parents, - vérification de la présence des notes de transmission journalières aux parents, - vérification de la réalisation des entretiens après le premier trimestre d'inscription, - vérification de l'enregistrement des rendez-vous.	Examen des modalités (fréquence et responsabilités) des autocontrôles déterminées par chaque groupement.
					Les autocontrôles sont effectués pour mesurer la réalisation des engagements de service et en permettre l'amélioration permanente. Les éventuels écarts donnent lieu à la formalisation d'actions d'amélioration mises en œuvre et suivies par l' animateur qualité ou le réfèrent qualité du groupement.	Examen de l' enregistrement des autocontrôles. Examen du respect des modalités définies par le groupement. Examen des actions d'amélioration formalisées , mises en œuvre et suivies par l'animateur qualité ou le réfèrent qualité du groupement suite aux éventuels écarts relevés lors des autocontrôles.
P.2 Audits internes					Un audit interne est réalisé chaque année sur l'ensemble des structures du périmètre de certification du groupement. Ces audits internes permettent la vérification du respect : - des dispositions d'organisation, - des engagements, - des modalités de suivi et de pilotage, décrites dans le présent référentiel. L'organisation de l'audit interne est placée sous la responsabilité du réfèrent qualité qui établit le programme d'audit et désigne les auditeurs internes. Ces audits sont réalisés par des personnes qualifiées et non rattachées à la structure auditée (possibilité d'organiser un audit interne à l'intérieur d'un groupement). Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité et sur le présent référentiel.	Examen des rapports d'audit interne , réalisés chaque année sur l'ensemble des structures du périmètre de certification du groupement. Existence d'un programme d'audit établi par le réfèrent qualité, responsable de l'audit interne. Les auditeurs internes sont : - Qualifiés : examen des attestations de formation des auditeurs internes à l'audit qualité et au référentiel. - Et non rattachés à la structure auditée : examen des organigrammes .

Légende - Réalisation par : Rés : Réseau Grpt : Groupement EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant RAM : Relais Assistants Maternels

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	Rés.	Gpt.	EAJE	RAM	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
					Les éventuels écarts relevés lors d'un audit interne sont analysés et traités à l'aide d'un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le référent et/ou les animateurs qualité du groupement.	Examen du plan d'amélioration mis en œuvre et suivi par le référent et/ou les animateurs qualité du groupement, suite à l'analyse et au traitement des éventuels écarts relevés lors de l'audit interne.
P.3 Traitement et suivi des réclamations					<p>Le groupement, les établissements et services sont à l'écoute des familles, des professionnels de l'accueil individuel et des partenaires. Toute réclamation écrite fait l'objet d'un enregistrement et d'une réponse écrite dans un délai de 15 jours ouvrés hors période de fermeture.</p> <p>Pour toute insatisfaction exprimée oralement, la nécessité de formaliser une réponse écrite sera évaluée. Le cas échéant, elle sera transmise dans un délai de 15 jours ouvrés hors période de fermeture.</p> <p>La réponse peut être de trois ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposition d'une solution, - Refus motivé de sa non prise en compte, - Accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi. <p>Un bilan des réclamations et des actions correctives correspondantes est réalisé par le référent qualité.</p> <p>Le bilan donne lieu à un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le référent et/ou les animateurs qualité du groupement.</p>	<p>Examen des enregistrements des réclamations écrites et des réponses écrites apportées sous 15 jours ouvrés hors période de fermeture.</p> <p>Insatisfactions verbales : le cas échéant, examen des enregistrements (courrier, mail, cahier de bord...) et du délai des réponses écrites.</p> <p>Examen du taux de réclamations traitées sous 15 jours.</p> <p>Examen du bilan des réclamations et des actions correctives correspondantes.</p> <p>Examen du plan d'amélioration mis en œuvre, le cas échéant à partir du bilan, et suivi par le référent et/ou les animateurs qualité.</p>
P.4 Enquêtes de satisfaction					<p>Le réseau national met à disposition une trame d'enquête de satisfaction.</p> <p>Les enquêtes de satisfaction doivent porter à minima sur les items : 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 3.2, 4.2, 6.2, 6.3.</p>	Connaissance de la trame d'enquête de satisfaction indicative proposée par le réseau national.
					<p>Les enquêtes de satisfaction sont réalisées au moins une fois par an selon les modalités formalisées propres à chaque groupement.</p> <p>Ces enquêtes sont réalisées auprès des familles et des professionnels de l'accueil individuel fréquentant les établissements et services.</p> <p>Au moins 30% des familles doivent être sollicitées chaque année.</p>	<p>Contrôle de la fréquence annuelle des enquêtes de satisfaction.</p> <p>Examen des modalités d'échantillonnage, le cas échéant.</p> <p>Examen des modalités d'enquêtes de satisfaction définies par chaque groupement.</p>

Légende - Réalisation par : Rés : Réseau Grpt : Groupement EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant RAM : Relais Assistants Maternels

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	Rés.	Gpt.	EAJE	RAM	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
					<p>Une analyse des points forts et des points faibles est réalisée. Le groupement définit un pourcentage de satisfaction en deçà duquel un plan d'amélioration est mis en œuvre et suivi par le référent qualité du groupement.</p> <p>Les résultats des enquêtes de satisfaction sont restitués aux familles, aux professionnels de l'accueil individuel et aux partenaires une fois par an.</p>	<p>Examen des résultats d'enquêtes de satisfaction réalisées et de l'analyse des points forts et des points faibles qui en est issue. Examen du plan d'amélioration mis en œuvre et suivi par le référent qualité lorsque le résultat est inférieur au pourcentage de satisfaction seuil fixé par le groupement. Examen des modalités de restitution des résultats des enquêtes une fois par an.</p>
P.5 Indicateurs de performance					<p>Afin de veiller au respect des engagements de service, des indicateurs ont été définis et sont suivis régulièrement.</p> <p>Pour chacun des indicateurs fixés en fonction des engagements, le groupement définit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un objectif garantissant la réalisation de l'activité et le respect de l'engagement de service, - une limite au-delà de laquelle l'engagement de service est considéré comme non respecté. <p>Liste des indicateurs :</p> <p>Taux de satisfaction pour les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - E.1.1 : Espaces d'accueil conviviaux et adaptés - E.1.2 : Informations mises à disposition - E.2.1: Prise en charge personnalisée des enfants - E.2.2 : Accompagnement des parents (accueil et suivi) - E.2.3 : Projets pédagogiques favorisant l'éveil - E.2.4 : Soutien à la parentalité - E.3.1 & E.3.2 : Actions d'éducation/sensibilisation pour la santé et pour l'éco-citoyenneté - E.4.2 : Lien social - E.6.2 : Savoir-faire et savoir-être des professionnels - E.6.3 : Préparation des professionnels à l'accueil de l'enfant différent <p>Taux de réponse aux réclamations (écrites et verbales) dans les délais</p>	<p>Sur chacun des groupements, examen et pertinence des objectifs et limites associés à chaque indicateur.</p>

Légende - Réalisation par : Rés : Réseau Grpt : Groupement EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant RAM : Relais Assistants Maternels

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	Rés.	Gpt.	EAJE	RAM	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
					<p>Le groupement créé et met à jour un tableau qui présente les objectifs chiffrés associés à chaque indicateur.</p> <p>Lorsque la valeur d'un indicateur se situe entre l'objectif et la limite fixée, (mettant ainsi en évidence un risque potentiel), il peut être alors opportun d'engager une action préventive ou d'amélioration.</p> <p>Lorsque la valeur d'un indicateur n'est pas dans la limite fixée, il est nécessaire d'engager une action corrective.</p>	<p>Présence d'un tableau de suivi des indicateurs.</p> <p>Examen de la pertinence des objectifs et limites fixés.</p> <p>Examen des actions préventives ou d'amélioration définies et suivies le cas échéant.</p> <p>Examen des actions correctives définies et suivies le cas échéant.</p>
<p>P.6 Bilans annuels</p>					<p>Un bilan est effectué au moins une fois par an par le groupement, sous la responsabilité du référent qualité, à partir des éléments transmis par chacun des établissements et services.</p> <p>Ce bilan a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse (liste non exhaustive) : ✓ des indicateurs, ✓ des enquêtes de satisfaction, ✓ des audits internes, ✓ des réclamations, ✓ des besoins en formation, - de compléter les plans d'amélioration. <p>Le bilan annuel est diffusé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - au réseau national, - aux instances du groupement, - à l'ensemble du personnel concerné. 	<p>Examen du compte-rendu du bilan réalisé au moins une fois par an par le groupement, sous la responsabilité du référent qualité.</p> <p>Le bilan doit permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements, - de compléter les plans d'amélioration. <p>Examen des modalités de transmission du bilan (compte-rendu, etc.).</p>
					<p>Un bilan consolidé est effectué une fois par an par le réseau national à partir des résultats de chaque groupement.</p> <p>L'analyse de ce bilan consolidé permet de définir et mettre en œuvre des actions à mutualiser au niveau national.</p>	<p>Examen du bilan annuel consolidé effectué par le réseau national.</p> <p>Examen des actions à mutualiser définies et mises en œuvre.</p>

Légende - Réalisation par : Rés : Réseau Grpt : Groupement EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant RAM : Relais Assistants Maternels

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	Rés.	Gpt.	EAJE	RAM	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
P.7 Gestion des écarts					<p>Les modalités de gestion des écarts en matière de respect des engagements de service détectés lors de contrôles, d'audits internes, de suivi des indicateurs de performance, de réclamations clients ou de mesure de la satisfaction des clients, sont définies par écrit et précisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les responsabilités en matière de traitement et de suivi des écarts, - les modalités de traitement de l'écart, - le suivi des actions d'amélioration, à l'aide de plan d'amélioration. <p>Les actions correctives ou d'amélioration mises en place donnent lieu à une mesure de leur efficacité.</p>	<p>Examen des modalités de gestion des écarts en matière de respect des engagements, définies par écrit.</p> <p>Examen de la mesure de l'efficacité des actions correctives ou d'amélioration mises en place.</p>

VIII. MODALITES DE COMMUNICATION

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-28 du Code de la Consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-2. Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 1998 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 31/12/1998 et avis du CNC du 17 décembre 2007).

Lorsque l'entreprise fait référence à la certification de service, elle peut distinguer 3 types de supports :

1) Certificat AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification des services de l'organisme est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo Engagement de Service et le nom de l'organisme certificateur, AFNOR Certification
- Le code du référentiel : REF-224,
- Le nom court du référentiel : QUAL'ENFANCE,
- L'activité sur laquelle porte la certification de service,
- La liste des engagements de service certifiés :

Engagements :

- Nous vous accueillons et vous informons dans des espaces conviviaux et adaptés
- Nous garantissons la qualité de service et la prise en charge personnalisée de tous les enfants
- Nous assurons la promotion de la santé et de l'éco-citoyenneté
- Nous associons parents, professionnels et partenaires à la vie des établissements et services
- Nous contribuons à l'offre territoriale grâce à notre organisation en réseau
- Nous développons et animons la compétence de nos professionnels

2) Supports destinés à communiquer sur la certification de service

Il s'agit de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo Engagement de Service comportant :
 - l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org,
 - le code du référentiel : REF-224,
 - le nom court du référentiel, QUAL'ENFANCE
 - le nom de l'organisme certificateur AFNOR Certification
- L'activité sur laquelle porte la certification de service
- La liste des engagements de service certifiés (cf. ci-dessus)

3) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'organisme, par exemple : papier à en-tête, cartes de visite, plaquettes générales sur l'organisme, vidéos commerciales, mailings, supports publicitaires, doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo Engagement de Service comportant :
 - l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org,
 - le code du référentiel : REF-224,
 - le nom court du référentiel QUAL'ENFANCE,
 - le nom de l'organisme certificateur AFNOR Certification,

- Lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :
 - soit un extrait de la liste des principaux engagements de service,
 - soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

Toute communication sur le site internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

Dans le cas des services aux entreprises, cette communication est adressée aux entreprises bénéficiaires de la certification de services et n'aura pas pour vocation d'être étendue aux consommateurs grand public.

Dans tous les cas, l'organisme ne doit faire usage du logo ENGAGEMENT DE SERVICE que pour distinguer les services certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec ceux qui ne le sont pas.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

Les outils graphiques du logo sont disponibles dans l'espace client de l'organisme et auprès du service communication d'AFNOR Certification.

Il est recommandé à l'organisme de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE pour validation.

Dans les cas de la publicité radio, télévision l'organisme doit obligatoirement soumettre au préalable à AFNOR Certification tous les éléments (story-board) où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

Toute suspension ou tout retrait du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

IX. DOSSIER DE CANDIDATURE

Tout organisme candidat à la certification de service transmet son numéro de Siret et dépose une demande écrite de certification auprès d'AFNOR Certification.

Le dossier de candidature comporte a minima un engagement de l'organisme à prendre connaissance et à respecter les modalités de certification, formalisé par la signature d'une proposition commerciale.

Le dossier de candidature comporte :

- Un engagement de l'entreprise à prendre connaissance et à respecter les modalités d'attestation de conformité, portant notamment sur le fait, à la date de l'audit :
 - D'être en mesure d'apporter la preuve de l'application des engagements de service sur une période de 3 mois minimum avant l'audit initial. Cette disposition ne concerne pas les engagements dont la fréquence de suivi est supérieure à la durée minimum définie. Toutefois, l'entreprise doit apporter la preuve que leur mise en œuvre est définie et planifiée.
 - D'avoir réalisé un audit interne portant sur l'ensemble du référentiel (engagements et dispositions d'organisation).

- La liste récapitulative des sites concernés reprenant les interlocuteurs à contacter, leurs coordonnées et les conditions d'accès.

**Gestionnaire
AFNOR
Certification**

X. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DE LA CERTIFICATION AFNOR CERTIFICATION

1 - Etude de la candidature

Toute entreprise candidate à la certification de service dépose une demande de certification auprès de l'organisme certificateur.

Le dossier de candidature est décrit au chapitre IX.

Ce dossier est accompagné de la liste des documents et des enregistrements relatifs à chaque engagement.

Une analyse de la recevabilité pour la demande de certification de l'organisme est effectuée sur la base de la proposition commerciale et de son dossier de candidature le cas échéant.

2 – Audit initial

L'audit est réalisé par un **auditeur ou des auditeurs** qualifié(s) par **AFNOR Certification**, choisi(s) en fonction de son (leur) expérience du secteur d'activité et formé(s) spécifiquement à l'audit **ENGAGEMENT DE SERVICE**.

La durée de l'audit est liée à la taille de l'organisme et des sites concernés.

Pour chaque groupement multi-sites et/ou multi-services, un échantillonnage des sites et services audités est réalisé selon les règles définies dans le contrat.

En effet, seul un lot de sites et de services est audité chaque année sur un groupement donné, cependant l'ensemble des engagements et dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage sont audités sur les sites et services sélectionnés.

L'audit interne réalisé par le groupement permet de vérifier que l'ensemble des sites et services du périmètre de certification respectent le référentiel.

L'audit initial porte sur les points suivants :

- Respect des engagements de service,
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements,
- Examen des résultats des enquêtes de satisfaction clients

Les méthodes de contrôle et les éléments de preuve relatifs aux *Dispositions d'Organisation, Engagements de Service et Modalités de suivi et de pilotage des engagements de service* sont définis dans une colonne spécifique intégrée à chacun des tableaux afférents.

S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les méthodes de contrôle définies.

Les méthodes de contrôle sont définies par l'auditeur pour chacun des critères des contrôles parmi les méthodes suivantes :

- Entretien avec le personnel afin de s'assurer que les engagements et les dispositions sont connus et compris par le personnel concerné.
- Contrôle visuel, constat attestant de la présentation de documents ou d'éléments définis dans le référentiel.

**Gestionnaire
AFNOR
Certification**

**Auditeurs
formés et
qualifiés par
AFNOR
Certification**

- Examen des indicateurs qualité afin de s'assurer de la régularité dans le respect des engagements.
- Examen documentaire des documents de référence et des enregistrements correspondants.

A l'issue de l'audit, le responsable d'audit élabore le rapport d'audit et remet à l'organisme, s'il y a lieu, des fiches d'écart appelant une réponse de l'organisme.

3 - Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à AFNOR Certification.

En cas de dossier demandant interprétation, l'avis d'un Groupe d'Evaluation et de Décision composé d'experts dans le domaine des services peut être sollicité. Dans ce cas, le Groupe d'Evaluation et de Décision examine le rapport d'audit et propose une décision.

AFNOR Certification délivre alors le certificat, après décision pour une durée de 3 ans.

4 - Maintien de la certification

AFNOR Certification réalise, durant la période de validité du certificat, 2 audits de suivi selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de suivi porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'usage d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**,
- résultats des enquêtes de satisfaction et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

Après chaque audit de suivi, le dossier de maintien de la certification est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

La règle d'échantillonnage est appliquée comme suit :

Le nombre de site audité correspond à la racine carrée du nombre de total de sites. Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

Dans le cas d'un groupement gérant différents types de structures (EAJE, RAM), l'audit est organisé de manière à auditer une structure de chaque type et que chaque site soit audité à une fréquence identique.

**AFNOR
Certification /**

**Groupe
d'Evaluation et
de Décision**

**Gestionnaire
AFNOR
Certification**

**Gestionnaire
AFNOR
Certification
/ Auditeurs
formés et
qualifiés par
AFNOR
Certification**

**AFNOR
Certification**

5 - Renouvellement de la certification

Sur demande du client, un nouveau cycle de certification est réalisé par AFNOR Certification durant lequel des audits sont réalisés chaque année.

Les audits se déroulent selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de renouvellement porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'usage de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE,
- résultats des enquêtes de satisfaction et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

Echantillonnage : la méthodologie de constitution de l'échantillon est identique à celle de l'audit.

Après l'audit de renouvellement, le dossier est analysé par AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

Les audits de suivi suivants respectent les règles définies au paragraphe 4.

**Gestionnaire
AFNOR
Certification /
Auditeurs
formés et
qualifiés par
AFNOR
Certification**

**AFNOR
Certification**

XI. GLOSSAIRE

10.1 Définitions et/ou abréviations relatives à la profession

ANSM : Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (anciennement Afssaps).

Caf : Caisse d'allocations familiales.

CCAS : Centres communaux d'action sociale.

Cnaf : Caisse nationale des allocations familiales.

EAJE : Etablissement d'accueil du jeune enfant.

INPES : Institut national de prévention et d'éducation pour la santé.

Instances de la politique familiale : Commission départementale de l'accueil des jeunes enfants (CDAJE), instance de réflexion, de conseil et d'appui pour les institutions et organismes qui interviennent dans le domaine de l'accueil des jeunes enfants.

Modes d'accueil :

Ils peuvent être de deux types : collectif (établissement d'accueil du jeune enfant de type crèche, halte-garderie, etc.) et individuel.

MSA : Mutuelle Sociale Agricole.

PMI : Protection Maternelle Infantile.

Professionnels de l'accueil individuel :

Les professionnels de l'accueil individuel regroupent les Assistant(e)s Maternel(le)s et/ou les Gardes à domicile.

Projet d'établissement :

Document propre à chaque établissement dont le contenu est précisé dans le Code de Santé Publique (article R2324-29). Il contient un projet éducatif, un projet social, et il précise les prestations d'accueil proposées.

RAM : Relais assistants maternels.

10.2 Définitions relatives à la certification de service

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **détectée**.

Actions préventives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **identifiée comme potentielle**.

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient. Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle la certification ENGAGEMENT DE SERVICE est étendue à un nouveau service ou à un service modifié.

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis. Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Note : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

Note : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre.

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Méthode de mesure :

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à l'organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

Note : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

Niveau de performance :

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Retrait :

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon de la certification par l'organisme.

Site :

Lieu ou entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes ...) en relation directe avec le demandeur, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur, exerçant totalement ou partiellement l'activité.

Site client :

Lieu de la réalisation de la prestation chez le client.

Suspension :

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par l'organisme.