

**ENGAGEMENT
DE SERVICE**

AFNOR CERTIFICATION

Référentiel Engagement de service

QUALI'ENFANCE

« ETABLISSEMENTS ET SERVICES D'ACCUEIL
DU JEUNE ENFANT »

Référence : REF 224 – Version 3 + ADD 1

Date d'approbation : 13/12/2023

Date de mise en application: 01/01/2024

**ADDENDUM AU REFERENTIEL ENGAGEMENT DE SERVICE REF 224
« ETABLISSEMENTS ET SERVICES D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT »
Version n°3 du 13/12/2023
22/04/2024 ADD1**

L'addendum datant du 22/04/2024 est ajouté au référentiel Engagement de service REF 224 « ETABLISSEMENTS ET SERVICES D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT » et entrera en vigueur à compter du 22 avril 2024.

Il concernera le point suivant:

Contexte réglementaire :

Le **Décret n° 2010-613 du 7 juin 2010 relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de six ans** n'est plus à prendre en compte pour les établissements candidats à la certification. Il est remplacé par le **décret 2021-1131 du 30 août 2021 relatif aux assistants maternels et aux établissements d'accueil de jeunes enfants**.

SOMMAIRE

I. LE DOMAINE D'APPLICATION.....	4
II. LE CONTEXTE GENERAL	5
III. LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE	6
IV. ARTICULATION GENERALE	7
V. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION.....	8
D.1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET RESPONSABILITES.....	8
D.2 ORGANISATION DOCUMENTAIRE	9
D.3 INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL.....	10
VI . LES ENGAGEMENTS DE SERVICE	11
ENGAGEMENT 1 - NOUS VOUS ACCUEILLONS ET VOUS INFORMONS DANS DES ESPACES CONVIVIAUX ET ADAPTES	11
ENGAGEMENT 2 - NOUS GARANTISSONS LA QUALITE DE SERVICE ET LA PRISE EN CHARGE PERSONNALISEE DE TOUS LES ENFANTS	13
ENGAGEMENT 3 - NOUS ASSURONS LA PREVENTION PAR LE SOUTIEN A LA PARENTALITE, LA PROMOTION DE LA SANTE ET DE LA BIENTRAITANCE.....	17
ENGAGEMENT 4 - NOUS NOUS ENGAGEONS DANS UNE DEMARCHE ECOCITOYENNE.....	20
ENGAGEMENT 5 - NOUS ASSOCIONS PARENTS, PROFESSIONNELS ET PARTENAIRES A LA VIE DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES.....	23
ENGAGEMENT 6 - NOUS CONTRIBUONS A L'OFFRE TERRITORIALE GRACE A NOTRE ORGANISATION OUVERTE SUR L'EXTERIEUR.....	24
ENGAGEMENT 7 - NOUS DEVELOPPONS ET ANIMONS LA COMPETENCE DE NOS PROFESSIONNELS	26
VII. LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS	29
P.1 AUTOCONTROLES	29
P.2 AUDITS INTERNES	29
P.3 SOUS-TRAITANTS (INTERNE ET EXTERNE).....	30
P.4 TRAITEMENT ET SUIVI DES RECLAMATIONS ET EVENEMENTS INDESIRABLES.....	30
P. 5 ENQUETES DE SATISFACTION.....	31
P.6 INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	31
P.7 BILANS ANNUELS	32
P.8 PLAN D'AMELIORATION	32
VIII. LES MODALITES DE REFERENCE A LA CERTIFICATION ET D'UTILISATION DE LA MARQUE ENGAGEMENT DE SERVICE.....	33
IX. DOSSIER DE CANDIDATURE.....	34
X. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DU CERTIFICAT ENGAGEMENT DE SERVICE.....	34
XI. GLOSSAIRE.....	39
ANNEXE – DOSSIER DE CANDIDATURE.....	42

I. Le 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 petite enfance. 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 et services d'accueil collectifs des enfants de moins de 6 ans** 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 « gestionnaire ») 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 gestionnaire,*
- Être 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 gestionnaire :**

- 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 gestionnaire:**

Toutes les entités rattachées doivent avoir un lien contractuel avec le gestionnaire et faire l'objet d'un système qualité commun qui est défini, établi et soumis en permanence au suivi exercé par le gestionnaire. 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 gestionnaire 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 gestionnaire) doit déposer son dossier de candidature.

II. Le contexte général

La Mutualité Française, mouvement d'utilité sociale qui occupe une place prépondérante dans le domaine de la santé et de la protection sociale, représente le premier réseau sanitaire et social du pays avec plus de 2800 services de soins et d'accompagnement mutualistes (crèches, centres optiques et audition, centres de santé, secteur médico-social, hôpitaux...).

Le secteur petite enfance mutualiste compte plus de 260 services et établissements d'accueil du jeune enfant. Plus d'une vingtaine de gestionnaires mutualistes s'attachent, avec les Caisses d'allocations familiales, les 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.

Engagée dans des démarches d'amélioration continue de la qualité sur l'ensemble des secteurs d'activités couverts par ses établissements et services d'accompagnement et de soins mutualistes, la Mutualité Française a souhaité inscrire le secteur de la petite enfance dans cette même logique.

Cette présente démarche concrétise la volonté de développer une offre de service de qualité basée sur les valeurs portées par le Mouvement mutualiste : humanisme, solidarité, universalité. L'esprit de cette initiative s'attache à valoriser des acquis au 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.

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

C'est pourquoi, en 2010, la Mutualité Française a souhaité créer le premier référentiel de certification de services de ce secteur d'activité aux côtés d'AFNOR Certification, dans une approche participative associant l'ensemble des acteurs concernés (parents, partenaires, professionnels, gestionnaires et élus).

Après une première révision du référentiel Quali'Enfance en 2016, permettant une ouverture à l'ensemble des acteurs gestionnaires d'établissement d'accueil du jeune enfant et de relais petite enfance, la Mutualité Française s'associe une nouvelle fois à AFNOR Certification pour l'élaboration de cette dernière version, intégrant les évolutions législatives et réglementaires du secteur, les enjeux en matière de développement durable, la qualité de vie au travail...

III. Le contexte réglementaire

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°2021-014 du 1^{er} décembre 2021 relative au relais petite enfance.

La Charte nationale pour l'accueil du jeune enfant inscrite dans la loi relative aux 10 principes qui définissent la qualité d'accueil du jeune enfant (arrêté du 23 septembre 2021).

Arrêté du 31 août 2021 créant un référentiel national relatif aux exigences applicables en matière de locaux, d'aménagement et d'affichage.

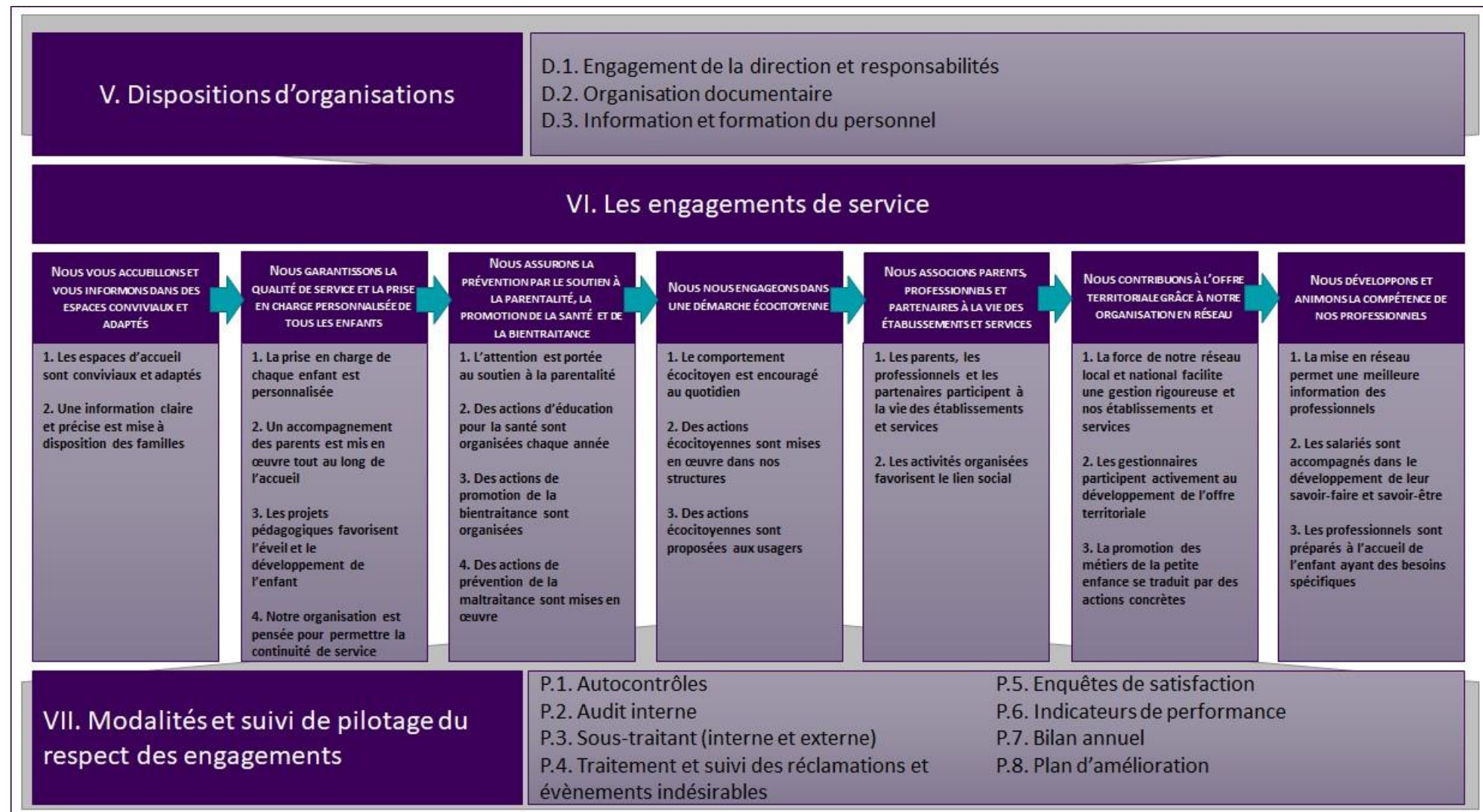
Les gestionnaires, les établissements et les services doivent mettre en œuvre et respecter les exigences réglementaires afin d'assurer la sécurité et la santé des biens et des personnes. La certification ne vise pas à vérifier cette conformité en lieu et place des organismes officiels mandatés (services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

Aussi un dispositif de veille réglementaire permet aux gestionnaires, 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, la qualité de l'air, la sécurité incendie...

Toutes autres obligations réglementaires en vigueur applicables aux établissements, services doivent être respectées.

IV. Articulation Générale

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.



V. Les dispositions d'organisation

L'organisme a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	GEST.	EAJE	RPE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
D.1 Engagement de la direction et responsabilités				<p>Si le gestionnaire adhère à un réseau national :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La politique qualité est définie par cette instance sur la base de travaux collectifs au sein du réseau petite enfance. - Les mises à jour sont relayées auprès des <i>gestionnaires</i> par le réseau national - Le gestionnaire décline la politique qualité nationale dans ses établissements et services. - Le réseau national organise régulièrement des temps d'échanges avec les référents et animateurs qualité⁽¹⁾ le cas échéant pour accompagner la mise en œuvre et faire évoluer le référentiel. <p><i>(1) les appellations peuvent varier selon les établissements et services</i></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 gestionnaires certifiés (panneaux d'affichage, plaquettes...).</p> <p>Si le gestionnaire n'est pas adhérent à un réseau national :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il définit ses orientations qualité. - Il les relaye et les décline dans ses établissements et services. - Il anime la démarche et organise des temps d'échanges avec les référents et animateurs qualité pour accompagner la mise en œuvre du référentiel. <p>Il élabore des outils de communication externe pour valoriser cette démarche auprès des familles et partenaires locaux. Ces outils sont mis à la disposition des structures certifiées.</p>	<p>Examen de la déclinaison de la politique qualité nationale par les instances du gestionnaire.</p> <p>Examen des modalités de mises à jour et de transmission auprès des gestionnaires.</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 comptes rendus ou supports des groupes de travail échanges organisés par le réseau avec les référents et animateurs qualité⁽¹⁾.</p> <p>Existence des supports de communication mis à disposition des gestionnaires pour valoriser la démarche.</p> <p>Examen de la politique qualité.</p> <p>Examen des déclinaisons.</p> <p>Examen des temps d'échanges.</p> <p>Examen des outils de communication.</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	GEST.	EAJE	RPE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
				<p>Le gestionnaire définit les responsabilités de toutes les personnes dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service.</p> <p>Le réfèrent qualité⁽¹⁾ anime et coordonne la démarche qualité au sein des structures 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 des établissements et services.</p> <p>L'animateur qualité⁽¹⁾ est nommé par la direction pour chaque établissement ou service. Il veille au quotidien au bon respect des engagements.</p>	<p>Examen de l'organigramme.</p> <p>Examen des définitions de fonction, fiche de mission, fiche de poste...</p> <p>Existence d'un <u>animateur qualité</u>⁽¹⁾ nommé par la direction.</p>
				<p>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 gestionnaire</p>	<p>Existence et application d'une procédure définissant les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements.</p>
<p>D.2 Organisation documentaire</p>				<p>Le gestionnaire, l'établissement et le service dispose d'un système organisé de gestion documentaire. Celui-ci est connu du personnel en fonction de sa mission et permet d'accéder aux documents nécessaires à l'activité.</p> <p>Les modalités de gestion documentaire sont définies par écrit et précisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les documents (protocoles, procédures, modes opératoires, instructions, fiches techniques, enregistrements...) - Les dispositions de rédaction, mises à jour, et modes de diffusion au personnel concerné. - Les modalités pour les enregistrements qui doivent être conservés ainsi que leur identification de classement et durée de conservation. - Les règles d'archivages des documents 	<p>Examen d'une procédure de rédaction, diffusion et mise à jour des documents (gestionnaire).</p> <p>Connaissance et application de la procédure (établissements et services).</p> <p>Présence d'une liste des documents qualité en vigueur sur le gestionnaire, les établissements et services</p> <p>Vérification de l'application des modalités de gestion des enregistrements.</p>

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	GEST.	EAJE	RPE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
D.3 Information et formation du personnel				Les besoins en formation initiale et continue sont recensés lors des entretiens (entretiens annuels d'évaluation ou entretiens professionnels biennaux).	Examen des comptes rendus des entretiens.
				Ils sont ensuite centralisés par le service formation du gestionnaire et font l'objet d'un arbitrage en fonction de sa stratégie, notamment en matière de respect des engagements de service. Un plan de développement des compétences est établi. Le gestionnaire et/ou l'établissement recense les compétences complémentaires des professionnels (musique, langues étrangères...) afin de les valoriser et de les partager. Ces compétences sont retracées chaque année dans le bilan annuel.	Examen du plan de développement des compétences . Examen du bilan annuel .
				Les professionnels de l'accueil individuel sont incités à participer à des formations continues en mettant en œuvre des dispositifs facilitateurs, par exemple : - 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, Les parents sont sensibilisés aux dispositifs existants de formation des professionnels de l'accueil individuel.	Examen des dispositifs facilitateurs de la formation continue. Examen des dispositifs de sensibilisation auprès des parents.
				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.	Examen des dispositions de sensibilisation et d'intégration des nouveaux salariés.
				Les formations sont évaluées à l'issue de leur déroulé et au plus tard lors de l'entretien annuel d'évaluation.	Examen du plan de développement des compétences . Examen des bilans de formation et/ou retours d'entretiens .
				Les modalités d'accueil de tout nouveau membre du personnel (y compris les stagiaires) sont définies.	Examen des modalités d'accueil des nouveaux arrivants.
				L'ensemble du personnel est formé et/ou informé à la démarche qualité, au respect des engagements de service, et à l'application des procédures qui le concerne.	Examen des éléments de preuve de sensibilisation à la démarche qualité.

VI. Les engagements de service

N°	Items	GEST	EAJE	RPE	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 avec des produits écolabellisés ou équivalents.</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.</p> <p>Dans les relais petite enfance, lorsque cela est possible, les locaux sont organisés en respectant les différents publics (parents, professionnels de l'accueil individuel, enfants).</p> <p>L'aménagement des locaux rend l'espace accueillant et adapté.</p> <p>Le RPE, le gestionnaire ou la collectivité 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 RPE.</p>	<p>Examen des enquêtes de satisfaction sur l'entretien des locaux. Examen des produits utilisés.</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. Examen du projet éducatif/pédagogique (ou document équivalent). 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>Examen des enquêtes de satisfaction sur l'entretien des locaux.</p> <p>Observation de la convivialité des locaux RPE.</p> <p>Examen de la Convention d'utilisation des locaux mis à disposition ou de tout document équivalent.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	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, - les différents services et/ou modes d'accueil (autres établissements d'accueil, RPE, ...) 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 ou équivalent.</p> <p>Les informations sur les établissements et services d'accueil sont disponibles sur le site internet du gestionnaire.</p>	<p>Examen des enquêtes de satisfaction sur l'information aux familles.</p> <p>Examen des documents mis à disposition : Information sur les différents modes d'accueil, présence d'une liste des points d'accueil.</p> <p>Information sur le fonctionnement d'un établissement d'accueil.</p> <p>Information spécifique à la structure d'accueil et ses modalités d'inscription.</p> <p>Présence d'une liste des points d'information.</p> <p>Examen des documents transmis 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 gestionnaire.</p>
					<p>Le RPE tient à disposition des familles une liste actualisée des Assistant(e)s Maternel(le)s du secteur couvert par le RPE, en lien avec la PMI.</p> <p>Le RPE demande semestriellement aux Assistant(e)s Maternel(le)s d'actualiser leurs disponibilités sur la plateforme dédiée.</p>	<p>Présence d'une liste actualisée et disponible.</p> <p>Examen des demandes d'actualisation des disponibilités des Assistant(e)s Maternel(le)s par le relais.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	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 ayant des besoins spécifiques*.	Examen dans le projet d'établissement (ou équivalent) des informations relatives à l'accueil de l'enfant ayant des besoins spécifiques*.
E 2 2	Un accompagnement des parents est mis en œuvre tout au long de l'accueil				<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>Des temps spécifiques sont organisés pour faciliter l'intégration des familles (visite des locaux, réunions d'accueil...).</p> <p>Lors des premières rencontres avec la famille les sujets suivants peuvent être abordés :</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>Nous proposons aux nouvelles familles un point sur la vie de leur enfant dans l'établissement dans les 3 à 6 mois d'accueil.</p>	<p>Examen des enquêtes de satisfaction sur l'inscription et les premiers temps d'accueil.</p> <p>Examen des preuves associées à ces temps spécifiques.</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>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
					<p><u>2 – Le suivi de l'accueil en EAJE</u></p> <p>Dans le cas d'un accueil régulier, nous proposons aux familles à minima une fois par an, un point sur la vie de leur enfant dans l'établissement.</p> <p>Une prise de note est réalisée sur la journée de l'enfant pour une transmission ciblée et personnalisée des informations aux parents. Par exemple : éveil, soin, développement de l'enfant...</p> <p>Nous mettons à disposition des professionnels des outils facilitant l'observation de l'enfant au sein de l'établissement.</p> <p><u>3 – La relation quotidienne avec les familles</u></p> <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.</p>	<p>Examen de l'enregistrement de la proposition de rencontre. Examen des enquêtes de satisfaction sur le suivi de l'accueil.</p> <p>Examen de l'outil de transmission des prises de note (papier ou numérique). Examen des supports de transmission équipe/famille, de transmission équipes. Exemples d'outils : grilles d'observations partagée, fiches bilan entre 3 à 6 mois, à mi-parcours... Dossier de l'enfant, réunion d'équipe, journée pédagogique...</p> <p>Examen du projet d'établissement (ou équivalent). Enregistrement/Planning des rencontres avec les parents.</p>
					<p>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.</p>	<p>Examen des enquêtes de satisfaction sur les relations parents/professionnels. Examen des modalités de recueil des attentes (ex : formulaire, cahier, fiches, boîte à idées, ...). Examen du planning de rdv du responsable avec les parents. Enregistrement/Planning des rencontres avec les parents.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
					<p>Les professionnels des RPE 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 RPE 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 RPE, 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, ...), <p>- le rythme de l'enfant,</p> <p>- les horaires,</p> <p>- les repas, l'allaitement,</p> <p>- la prise en compte des spécificités de l'enfant (allergies, handicap, maladie chronique...).</p> <p>Des documents/informations contractuels sont transmis aux parents afin de faciliter leur relation avec les professionnels de l'accueil individuel. Le RPE oriente les parents employeurs vers les services compétents.</p>	<p>Existence de fiches de contact ou document équivalent ou information via un logiciel métier.</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> <p>Liste des services compétents.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
E . 2 . 3	Les projets pédagogiques favorisent l'éveil et le développement de l'enfant				<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. A minima 2 fois par an, des temps d'échanges, hors présence des enfants, sont organisés afin d'améliorer les pratiques pédagogiques (réunion d'équipe, journée pédagogique...).</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> <p>Compte rendu des temps d'échanges.</p>
E . 2 . 4	Notre organisation est pensée pour permettre la continuité de service				<p>Pour permettre la continuité de service, la continuité de direction est formalisée et 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 modalités de continuité de direction.</p> <p>Examen des procédures mises en place en cas d'évènements imprévus (épidémie, incidents dans les locaux, ...).</p> <p>Examen des modalités de remplacement du personnel au sein du réseau local en cas d'absence prolongée.</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.

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
Engagement 3 – Nous assurons la prévention par le soutien à la parentalité, la promotion de la santé et de la bienveillance						
E . 3 . 1	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> <p>Nous organisons des actions de sensibilisation avec des intervenants qualifiés. Chaque année, au moins une thématique liée au soutien à la parentalité est abordée. Ces actions peuvent prendre la forme de forums, ateliers, réunions, soirées à thème, webinaire (liste indicative).</p> <p>Lorsque nous en identifions le besoin en équipe, nous communiquons les coordonnées des professionnels des secteurs sociaux, médicaux et/ou éducatifs.</p>	<p>Examen du planning des actions de sensibilisation.</p> <p>Examen des dispositifs d'information des parents (affiches, mailing...).</p> <p>Examen de la liste des intervenants et de leur qualification, sur ces thèmes.</p> <p>Examen des supports/contenus de ces actions de sensibilisation.</p> <p>Par exemple, présence d'une liste non exhaustive de structures/organismes auprès desquels les parents peuvent s'adresser.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
E 3 2	Des actions d'éducation pour la santé sont organisées chaque année				<p>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/ou de l'Assurance Maladie sur de nombreux programmes.</p> <p>A ce titre :</p>	
					<p>Nous mettons à la disposition des parents et des professionnels une documentation prévention santé. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informations institutionnelles, plaquettes (Ministère, l'Assurance Maladie ou INPES), avis de l'ANSM*, - Supports pédagogiques élaborés en interne ou par nos partenaires (type urgence pédiatrique, le guide du bébé, mallette pédagogique, etc.). 	<p>Présence d'une documentation santé (papier ou numérique). Examen, le cas échéant, des modalités de prêt ou de communication des supports pédagogiques.</p>
					<p>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 gestionnaire, le RSAI* 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.</p>	<p>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 gestionnaire 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.</p>
					<p>Les professionnels des établissements et services, premiers relais de l'information Prévention Santé, bénéficient d'informations du gestionnaire sur des thématiques Prévention Education / Santé.</p> <p>En cas de besoin, une collaboration est organisée afin de mettre en œuvre une action de prévention santé spécifique.</p>	<p>Examen du contenu des informations délivrées aux professionnels par le gestionnaire.</p> <p>Examen des éventuelles actions de prévention mises en œuvre, conjointement avec le gestionnaire.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
E .3 .3 3	Des actions de promotion de la bientraitance sont organisées				<p><u>Auprès de nos équipes :</u></p> <p>Au quotidien, les équipes des établissements veillent à la santé de l'enfant et à son bien-être.</p> <p>Des réunions/sensibilisations sur la bientraitance sont organisées pour permettre de maintenir le personnel « en veille » sur ce sujet.</p> <p>La charte nationale d'accueil du jeune enfant est prise en compte dans le projet pédagogique et connue du personnel de la structure.</p> <p><u>Auprès des parents :</u></p> <p>Nous soutenons et accompagnons les parents dans leur parentalité et dans leur lien avec leur enfant (propositions de rencontres internes et orientation vers services compétents).</p> <p>Si nous identifions un parent ayant besoin de soutien et/ou d'aide, des temps de réflexion et de communication sont proposés.</p>	<p>Examen des registres des soins.</p> <p>Enregistrement des informations transmises au personnel. Compte rendu de réunions, supports de formation...</p> <p>Affichage de la charte nationale d'accueil du jeune enfant. Contenu du projet pédagogique ou éducatif de la structure.</p> <p>Documentations disponibles dans l'établissement (affiche, livret, brochure...).</p> <p>Examen de dossiers de famille.</p>
E .3 .4 4	Des actions de prévention de la maltraitance sont mises en œuvre				<p><u>Auprès de nos équipes et de nos professionnels de RPE:</u></p> <p>Nos équipes et nos professionnels sont sensibilisés pour détecter des possibles situations de maltraitance et leurs degrés de risque. Si des signes sont relevés, la situation est remontée au directeur de l'établissement ou au service de PMI du territoire pour suivi.</p> <p>Au quotidien, et pour éviter l'épuisement professionnel, la structure met en œuvre le plan de continuité de service qui permet de maintenir un accueil de qualité et dans des conditions saines.</p> <p><u>Auprès des parents :</u></p> <p>Nous informons les familles sur les signes d'alerte, les numéros utiles, les facteurs de risque (dépression, fatigue, violences, ...).</p>	<p>Examen de la procédure dédiée. Process d'observation et de remontée interne. Cartographie des risques de maltraitance ou autre outil.</p> <p>Examen du plan de continuité de service. Exemples : Politique RH, démarche QVT...</p> <p>Examen des outils d'informations disponibles.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
Engagement 4 – Nous nous engageons dans une démarche Ecocitoyenne						
E 4 1	Le comportement écocitoyen est encouragé au quotidien				<p>Nos établissements et services adoptent au quotidien un comportement écocitoyen visant à diffuser des bonnes pratiques, éviter le gaspillage et favoriser le recyclage. Ceci concourt à l'amélioration de la qualité de vie d'accueil des enfants ainsi qu'à la qualité de vie au travail des professionnels.</p> <p>Les professionnels de nos établissements et services sont sensibilisés à une démarche écocitoyenne par des acteurs internes (questionnaire, réseau national) et/ou externes.</p>	<p>Examen de l'engagement écocitoyen dans le projet social et éducatif.</p> <p>Examen des différents supports de valorisation de l'engagement écocitoyen.</p> <p>Examen des dispositions de sensibilisation (comptes rendus, supports, etc.).</p>
E 4 2	Des actions écocitoyennes sont mises en œuvre dans nos structures				<p>Nos établissements et services s'engagent sur au moins 4 mesures écocitoyennes (nouvelles actions ou non) à mettre en place. Elles figurent dans le projet éducatif/pédagogique (ou document équivalent).</p> <p>Ces mesures s'inscrivent dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale et portent, par exemple, sur :</p> <p>- Les achats ; limitation et/ou mutualisation du nombre de commandes, produits éco-responsables/labellisés et durables, fabrication maison (produits ménagers, peinture, pâtes à modeler...), récupération/réparation de vieux jouets et mobiliers...</p>	<p>Examen des enquêtes de satisfaction sur les actions d'éducation.</p> <p>Examen des mesures écocitoyennes dans le projet éducatif/pédagogique (ou équivalent).</p> <p>Examen des preuves de leur mise en œuvre.</p> <p>Existence d'actions de sensibilisation auprès des enfants et des familles sur les mesures écocitoyennes.</p> <p>Examen des supports de sensibilisation éventuels.</p> <p>Politique RSE, Rapport RSE, lorsqu'ils existent. Examen du projet pédagogique et/ou du programme RSE Examen des actions choisies.</p> <p>Examen des factures, fournisseurs, fiches produits, stocks...</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
					<ul style="list-style-type: none"> - Les bâtiments ; préservation des ressources naturelles et réduction des consommations énergétiques par l'adoption de « réflexes verts ». <ul style="list-style-type: none"> ▪ Energie : ajustement des températures chauffage et climatisation, réglage des minuteurs, installation de films anti UV, ombrages naturels, choix d'ampoules... ▪ Eau : choix de robinetterie, entretien plomberie, récupération de l'eau pour l'arrosage, réduction d'usage du lave-linge... ▪ Air : aération fréquente - L'alimentation ; circuits courts, attention portée aux quantités de commandes et dates de péremption, vigilance sur l'horaire de transport des repas (en dehors des emballages), corbeilles de fruits anti-gaspillage à disposition des familles, usage de contenants réutilisables, produits bio... - Les déchets ; tri, compost, activités avec des objets de récupération, attention portée à la réduction des emballages, à l'usage de matériaux durables, recyclage... - L'hygiène ; écolabels, produits maison... - Le numérique ; liens hypertexte vs pièces jointes, tri et poubellisation des mails... - L'aide à la mobilité des collaborateurs ; co-voiturage pour les réunions, formations, forfaits mobilité, garage à vélo... - Ouverture vers l'extérieur ; découverte de la nature (observation, toucher...), atelier jardinage, siestes en extérieur... <p>Ces thématiques ne sont pas exhaustives et peuvent être complétées, en lien avec le projet pédagogique de la structure.</p> 	<p>Examen des factures et suivi de leur évolution. Examen du suivi des entretiens de maintenance.</p> <p>Examen de la provenance des aliments. Examen des modalités de gestion des commandes vs planning des repas.</p> <p>Examen de la présence de poubelles de tri, de bac de compost Examen des modalités de recyclage.</p> <p>Examens des produits utilisés dans l'établissement ou le gestionnaire.</p> <p>Examen du projet pédagogique et/ou du programme RSE.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
E 4 3	Des actions écocitoyennes sont proposées aux parents et aux usagers				<p>Les thématiques écocitoyennes retenues par l'établissement ou le service font l'objet d'actions de sensibilisation auprès des enfants, des parents et des professionnels de l'accueil individuel (affichage, mise à disposition de documents, organisation de semaines ou journées thématiques, orientation vers des actions régionales...).</p> <p>Ils sont encouragés à participer aux actions écocitoyennes déployées dans les structures, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Récupération d'objets à réutiliser durant les activités (bouchons, feuilles, cartons d'emballage...), - Mise en compostage des déchets alimentaires par les enfants, - Organisation de diverses actions avec la participation des enfants (tri, économie d'eau...), - Organisation de jeux et d'activités responsables, en lien avec la nature, - Invitation aux parents à participer à des ateliers, - Signature électronique des contrats avec les parents, 	<p>Examen des actions de sensibilisation auprès des enfants, des parents et des professionnels de l'accueil individuel sur les mesures écocitoyennes.</p> <p>Repérage par un logo spécifique, le cas échéant.</p> <p>Examen des espaces de récupération d'objets.</p> <p>Examen des invitations aux parents.</p> <p>Examen des contrats.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
Engagement 5 – Nous associons parents, professionnels et partenaires à la vie des établissements et services						
E 5 1	Les parents, les professionnels et les partenaires participent à la vie des établissements et services				<p>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, ...).</p> <p>Ces temps de rencontre sont proposés sous des formes variées : comités ou conseils de crèches, commissions de parents, réunions de parents, ...</p> <p>En fonction des publics, peuvent y être abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le gestionnaire, - le bilan d'activité, - le projet éducatif/pédagogique, - la fréquentation, - les attentes des familles, - les actualités... 	<p>Examen des invitations adressées aux parties prenantes.</p> <p>Examen des comptes rendus : contenu et fréquence des réunions.</p> <p>Examen des listes et des feuilles d'émargement.</p>
E 5 2	Les activités organisées favorisent le lien social				<p>Nous organisons des activités favorisant le lien social à de multiples niveaux, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - inter génération, - entre parents, entre enfants, entre professionnels, - avec les autres acteurs locaux (CCAS*, associations familiales locales, centres de loisirs, LAEP*...). <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 petite enfance - Sorties à la bibliothèque, - Rencontres avec des structures du quartier : maisons de retraite, associations, écoles, ... - 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) : - Temps festifs, soirées à thème, temps d'animation, - Sorties, - Création des mallettes pédagogiques. 	<p>Examen des enquêtes de satisfaction sur les activités proposées.</p> <p>Examen de la liste des actions engagées.</p> <p>Examen du planning des sorties/activités.</p> <p>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.</p> <p>Présence d'un affichage informant des activités.</p> <p>Examen du planning des événements organisés.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RIPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
Engagement 6 - Nous contribuons à l'offre territoriale grâce à notre organisation ouverte sur l'extérieur						
E . 6 . 1	La force de notre réseau facilite une gestion rigoureuse de nos établissements et services				<p>Si le gestionnaire adhère à un réseau national, il 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 gestionnaire 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.</p> <p>Cette autonomie de gestion et de développement favorise une réponse de proximité, diversifiée et adaptée aux réalités locales.</p> <p>Chaque gestionnaire se fixe des objectifs en termes de taux de fréquentation et respecte ceux de la Cnaf*.</p> <p>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>Si le gestionnaire gère plusieurs secteurs d'activités (service à la personne, grand âge, handicap...), son organisation permet une optimisation de ses coûts par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La mutualisation de ses fonctions supports avec les autres activités du gestionnaire (contrôleur de gestion, commissaire aux comptes, fonction RH, informatique, ...), - La mutualisation de ses achats. 	<p>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> <p>Vérification des modalités de maîtrise des coûts.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
E . 6 . 2	Les gestionnaires participent activement au développement de l'offre territoriale				<p>Acteur économique de proximité, nous avons la capacité de fédérer des partenaires et de contribuer à la politique de développement du territoire.</p> <p>Nos gestionnaires 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>Examen de l'organigramme du gestionnaire : organisation transversale sur les différents métiers</p> <p>Participation au Comité Départemental des Services aux Familles (CDSF) quand les gestionnaires y sont invités.</p> <p>Examen des rapports aux élus, des reportings, des tableaux de bord, des comptes rendus de commissions.</p>
E . 6 . 3	La promotion des métiers de la petite enfance se traduit par des actions concrètes				<p>Les Relais Petite Enfance engagés dans la mission Guichet Unique permettent, 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...), - Coordination lorsqu'il existe d'autres établissements/services sur le territoire du RPE pour une approche globale. <p>Cette collaboration étroite permet d'être au plus proche des besoins des familles.</p> <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, d'apprentis, - 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 gestionnaire, ces actions sont gérées soit au niveau des gestionnaires, soit par les établissements et services.</p>	<p>Examen des modalités d'organisation des guichets uniques.</p> <p>Examen des comptes rendus des commissions municipales,</p> <p>Examen des dispositifs de coordination lorsqu'il existe d'autres établissements/services sur le territoire.</p> <p>Examen des actions contribuant à la promotion des métiers de la petite enfance, dont (exemples) :</p> <p>Examen des documents d'inscription et comptes rendus des forums de métiers,</p> <p>Examen de partenariats avec des associations d'Assistant(e)s Maternel(le)s,</p> <p>Examen du calendrier d'animations sur les métiers,</p> <p>Examen des conventions avec des organismes de formations,</p> <p>Examen des modalités d'accueil des stagiaires.</p>

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
Engagement 7 – Nous développons et animons la compétence de nos professionnels						
E 7 1	La mise en réseau permet une meilleure information des professionnels				Afin de renforcer les savoirs des professionnels, nous mutualisons et valorisons nos actions et nos expériences grâce à notre réseau qui renforce : - notre positionnement, - notre force de propositions, - notre innovation. Ainsi :	Examen des plans d'action, feuilles d'émargement, ordres du jour, comptes rendus, supports d'intervention, documents de cadrage, ...
					Les établissements et services partagent leurs expériences dans le cadre de rencontres métiers annuelles organisées par le gestionnaire et par le réseau national, lorsqu'il existe. Les retours d'informations des établissements et services peuvent porter sur différentes thématiques (éveil, actions écocitoyennes, actions de prévention...).	Examen de la prise en compte des retours d'expérience des établissements et services. Examen des informations remontées.
					Nos responsables bénéficient d'une veille réglementaire, restituée par le gestionnaire ou le réseau national lorsqu'il existe.	Examen du dispositif de veille réglementaire. Connaissance du dispositif de veille réglementaire.
E 7 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 sur le savoir-faire et savoir-être des professionnels. 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, la bientraitance, l'accueil de l'enfant ayant des besoins spécifiques*.	Examen du projet d'établissement (ou équivalent), des fiches de postes. Examen des modalités de transmission des informations aux professionnels nouvellement recrutés.

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
					Un guide de procédures métiers (Intranet, logiciel Qualité, outils dématérialisés...) est remis aux responsables d'établissements et aux animateurs des RPE à l'occasion de leur prise de fonction.	Existence d'un guide de procédures métiers ou document équivalent . Examen de l'accès aux procédures .
					Tous les salariés bénéficient à leur arrivée d'un accompagnement à la prise de fonction réalisé par un membre de l'équipe.	Examen des modalités d'accompagnement à la prise de fonction.
					Les RPE 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 RPE 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 gestionnaire à destination des salariés. Exemples de thématiques : Sensibilisation à la communication verbale et non verbale et aux postures professionnelles. <ul style="list-style-type: none"> - 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 .
					Nos salariés sont sollicités pour y participer. Ils retransmettent et partagent avec leurs collègues 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.

N°	Items	GEST.	EAJE	RPE	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Méthode de contrôle, éléments de preuve
					<p>Particularités de l'accompagnement des professionnels de l'accueil individuel :</p> <p>Nos relais sont à l'écoute des professionnels de l'accueil individuel 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>	<p>Examen des entretiens annuels et/ou professionnels.</p>
E 7 3	<p>Les professionnels sont préparés à l'accueil de l'enfant ayant des besoins spécifiques*</p>				<p>En soutien des missions du RSAI*, au moins une personne par établissement est formée 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 gestionnaire 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/ou du contenu des formations initiales ou continues.</p> <p>Le cas échéant, examen des modalités d'accompagnement proposées aux professionnels.</p>

VII. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	GEST.	EAJE	RPE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
<p>P.1 Autocontrôles</p>				<p>Des autocontrôles sont mis en œuvre au sein des structures et se déclinent sous forme d'observation terrain afin d'apprécier le respect de chaque engagement de service. Ils sont réalisés par du personnel désigné par l'établissement, le service ou le gestionnaire. La fréquence et le type d'autocontrôles réalisés sont définis dans une procédure Les écarts relevés lors de ces autocontrôles sont analysés et traités dans le plan d'amélioration (cf. P.8).</p> <p><u>Exemple d'autocontrôles :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Examen des modalités des autocontrôles.</p> <p>Examen des outils et/ou supports des autocontrôles.</p> <p>Examen du plan d'amélioration.</p>
<p>P.2 Audits internes</p>				<p>Un audit interne est réalisé chaque année sur l'ensemble des structures du périmètre de certification du gestionnaire. Ces audits internes permettent la vérification du respect :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des dispositions d'organisation, - des engagements, - des modalités de suivi et de pilotage, décrites dans le présent référentiel. <p>L'organisation de l'audit interne est placée sous la responsabilité du référent 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. Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité et sur le présent référentiel.</p>	<p>Examen des rapports d'audit interne, réalisés chaque année sur l'ensemble des structures du périmètre de certification du gestionnaire.</p> <p>Existence d'un programme d'audit établi par le référent qualité, responsable de l'audit interne.</p> <p>Les auditeurs internes sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	GEST.	EAJE	RPE	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 dans le un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le référent et/ou les animateurs qualité du gestionnaire.	Examen du plan d'amélioration mis en œuvre et suivi par le référent et/ou les animateurs qualité du gestionnaire, à la suite de l'analyse et au traitement des éventuels écarts relevés lors de l'audit interne.
P.3 Sous-traitants (interne et externe)				<p>Les dispositions de maîtrise des sous-traitants externes/internes impliqués dans la mise en œuvre des engagements, sont définies.</p> <p>Les sous-traitants (plateforme téléphonique, entretien des locaux, fourniture des repas...) sont informés des engagements de service à leur charge.</p> <p>Un bilan est fait chaque année sur le respect des contrats et sur les améliorations pouvant être apportées. L'établissement ou le service définit des actions d'amélioration, en collaboration si besoin avec les sous-traitants.</p>	<p>Examen de l'existence et de la mise en œuvre de dispositions (procédures, modes opératoires...) concernant la maîtrise des relations avec les sous-traitants.</p> <p>Examen des cahiers des charges et/ou contrats faisant référence à la démarche de certification de service.</p> <p>Examen des bilans et des plans d'amélioration éventuels.</p>
P.4 Traitement et suivi des réclamations et évènements indésirables				<p>Le gestionnaire, les établissements et services sont à l'écoute des familles, des professionnels de l'accueil individuel et des partenaires.</p> <p>L'établissement ou le service organise le recueil et le traitement des réclamations et évènements indésirables.</p> <p>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>Les professionnels sont sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</p> <p>Un bilan des réclamations et évènements indésirables et des actions correctives correspondantes est réalisé par le référent qualité.</p> <p>Le bilan donne lieu à un plan d'amélioration (.8), mis en œuvre et suivi par le référent et/ou les animateurs qualité du gestionnaire.</p>	<p>Examen des modalités de recueil et traitement des réclamations et évènements indésirables.</p> <p>Examen des enregistrements des réclamations écrites et des réponses écrites apportées sous 15 jours ouvrés hors période de fermeture. 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 des modalités de recueil et traitement des réclamations et évènements indésirables.</p> <p>Examen des supports de sensibilisations/formations des professionnels à la gestion des évènements indésirables.</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>

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	GEST.	EAJE	RPE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
P. 5 Enquêtes de satisfaction				<p>Des enquêtes de satisfaction sont réalisées au moins une fois par an selon les modalités formalisées propres à chaque établissement, service, ou gestionnaire.</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 et des professionnels de l'accueil individuel doivent être sollicités chaque année.</p>	<p>Contrôle de la fréquence annuelle des enquêtes de satisfaction.</p> <p>Examen des modalités d'enquêtes de satisfaction définies par chaque gestionnaire.</p>
				<p>Une analyse des résultats est réalisée.</p> <p>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 leur analyse qui en est issue.</p> <p>Examen du plan d'amélioration</p> <p>Examen des modalités de restitution des résultats des enquêtes une fois par an.</p>
P.6 Indicateurs de performance				<p>Afin de veiller au respect des engagements de service, des indicateurs ont été définis et sont suivis régulièrement.</p> <p>La méthode et la fréquence de mesure sont définies par l'établissement, le service ou le gestionnaire.</p> <p>Pour chacun des indicateurs fixés en fonction des engagements, le gestionnaire 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>Le gestionnaire crée 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>Examen de la méthode et fréquence des mesures des indicateurs.</p> <p>Examen des tableaux de bord.</p>

MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE	GEST.	EAJE	RPE	DETAIL DE LA DISPOSITION	METHODE DE CONTROLE ET ELEMENTS DE PREUVE
P.7 Bilans annuels				<p>Un bilan est effectué au moins une fois par an.</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) : <ul style="list-style-type: none"> ✓ des indicateurs, ✓ des enquêtes de satisfaction, ✓ des audits internes, ✓ des résultats des autocontrôles, ✓ des réclamations et des évènements indésirables, ✓ des besoins en formation, ✓ des compétences complémentaires des professionnels, ✓ des sous-traitants • de consolider le plan d'amélioration • de réajuster si besoin la politique qualité et les objectifs qualité <p>Le bilan annuel est mis à disposition du personnel concerné.</p>	<p>Examen du compte-rendu du bilan réalisé au moins une fois par an par le gestionnaire.</p> <p>Examen du bilan annuel.</p> <p>Examen des modalités de transmission du bilan (compte-rendu, etc.)</p>
P.8 Plan d'amélioration				<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>Le plan d'amélioration intègre des actions curatives, correctives et préventives.</p> <p>Les actions curatives et correctives 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 du plan d'amélioration.</p> <p>Examen de la mesure de l'efficacité des actions correctives ou d'amélioration mises en place.</p>

VIII. Les modalités de référence à la certification et d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE

Toute communication faisant référence à la certification de service doit être claire sur le ou les services faisant l'objet de la certification. Elle est encadrée par le code de la consommation afin d'assurer une communication sincère auprès de tous les publics.

L'Article R433-2 du Code de la consommation stipule que :

"Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, les informations qui suivent, sont portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

- *le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque de garantie,*
- *la dénomination du référentiel de certification utilisé,*
- *les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu."*

Les modalités d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE sont quant à elles définies dans la charte d'utilisation Engagement de service en vigueur, disponible dans l'espace client (<https://www.espaceclient-certification.afnor.org/>).

Ces règles doivent être respectées, sous peine de sanction, conformément au règlement d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

Deux outils de communication sont mis à la disposition de l'organisme certifié :

1) Le Certificat délivré par AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification de service 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,
- Le code du référentiel : REF-224,
- Le nom court du référentiel : Quali'Enfance
- L'activité sur laquelle porte la certification de service,
- La liste des engagements de service certifiés en annexe :

2) Le logo ENGAGEMENT DE SERVICE

Le logo Engagement de Service comporte :

- le code du référentiel : REF-224,
- le nom court du référentiel,
- le nom de l'organisme certificateur.
- l'adresse du site internet d'AFNOR Certification : www.afnor.org ,

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.

La demande se fait sur la complétude du dossier de candidature présent en annexe de 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.

Gestionnaire
AFNOR
Certification

X. Modalités d'attribution et de maintien du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE

1 - Etude de la candidature

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 (CF Partie XII Annexe).

Gestionnaire
AFNOR
Certification

2 - Audit initial de certification

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**.

Auditeurs
formés et qualifiés
par AFNOR
Certification

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

Auditeurs
formés et qualifiés
par AFNOR
Certification

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 sont définis pour chaque engagement et disposition d'organisation, de suivi et pilotage, dans la colonne « Méthode de contrôle des éléments de preuve » des tableaux des paragraphes IV, V, VI.

L'audit initial doit obligatoirement être réalisé sur site.

Auditeurs
formés et qualifiés
par AFNOR
Certification

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

Règle d'échantillonnage multi-sites

La procédure de certification multi-sites s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des « sites* » sous la même entité juridique.

La règle d'échantillonnage présentée ci-dessous est la règle la plus faible à respecter.

Règle d'échantillonnage pour un candidat ayant :

De 1 à 10 établissements : tous les sites sont audités sur le cycle de 3 ans

Type d'audit	De 1 à 2 sites	De 3 à 10 sites
Initial ou renouvellement	Audit de la structure centrale et de tous les sites opérationnels	Audit de la structure centrale et de 1 à 4 site(s) opérationnel(s) à minima selon le nombre total de sites
Suivi 1 et 2	Audit de la structure centrale et à minima d'un site opérationnel	Audit de la structure centrale et à minima de 1 à 3 site(s) selon le nombre total de sites

Exemples :

- Pour une structure ayant 4 sites opérationnels, 2 seront audités à minima lors de l'audit initial ou de renouvellement et 1 site (non audité lors de l'audit précédent) à chaque audit de suivi
- Pour une structure ayant 7 sites opérationnels, 3 seront audités lors de l'audit initial ou de renouvellement et 2 sites (non audité lors de l'audit précédent) à chaque audit de suivi

> à 10 établissements : $\sqrt{\text{sites excentrés}}$ tous les ans + structure centrale
(Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur)

L'audit ne pourra être réalisé sans aller auditer un site opérationnel.

Minimum Siège + 1 site

L'échantillonnage est identique quelque soit le type d'audit (Initial, Suivi, Renouvellement).

L'échantillonnage doit prendre en compte chaque type / taille de sites.

Constitution de l'échantillon :

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification.

Pour le reste, la sélection des « sites* » est guidée par les critères suivants :

- les résultats des contrôles internes (autocontrôles et audits interne)
- l'analyse des réclamations clients
- les variantes d'activité et de taille
- la dispersion géographique.

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des « sites* » si l'audit de la structure centrale ne remet pas en cause la réalisation de l'audit des sites.

AFNOR
Certification /
Groupe
d'Evaluation et de
Décision

Gestionnaire
AFNOR
Certification

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs « sites* » de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure centrale de faire une recherche systématique sur l'ensemble des « sites*» et d'apporter les actions correctives nécessaires.

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.

Il existe deux types d'écarts :

- La Non-Conformité Majeure : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage) entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence relative au service délivré.
- La Non-Conformité mineure : Non-satisfaction partielle d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage), et n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent et complet, d'une exigence relative au service délivré.

La certification ne peut pas être délivrée, étendue, maintenue ou renouvelée s'il reste une Non-Conformité Majeure non levée. Un ensemble de Non-Conformités mineures non levées de l'audit en cours peut également amener à une décision défavorable. La certification peut être délivrée s'il subsiste des Non-Conformités mineures pour lesquelles les analyses et actions de traitement ont été jugées satisfaisantes par l'Instance de décision, dans la mesure où le différentiel subsistant constitue une tolérance au référentiel.

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.

En cas de force majeure, un audit à distance peut être autorisé uniquement sur les dispositions d'organisation et les modalités de suivi de pilotage (Chapitre V et VII).

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'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction demandeur 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.

Gestionnaire
AFNOR
Certification /
Auditeurs formés et
qualifiés par
AFNOR
Certification

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 selon les modalités définies au paragraphe 3. Prise de décision.

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.

En cas de force majeure, un audit à distance peut être autorisé uniquement sur les dispositions d'organisation et les modalités de suivi de pilotage (Chapitre V et VII).

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'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction demandeur 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 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. La prise de décision suit les modalités définies au paragraphe 3. Prise de décision.

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

6 – Intégration de nouveaux sites au périmètre

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement du périmètre de certification en mettant à jour son dossier de candidature (CF Annexe).

Lorsque l'organisme, après avoir fait certifier une partie de ses sites, désire intégrer d'autres sites à l'occasion des audits de suivi ou de renouvellement, la règle d'échantillonnage suivante s'applique :

Jusqu'à 10 établissements, pour l'année d'extension :

- si extension <ou = à 3 sites = audit de 1 site est audité en plus de l'échantillon prévu

- Extension > à 3 sites = audit de \sqrt{x} sites du nombre de site en extension en plus de l'échantillonnage prévu

Pour les années suivantes, à la suite de l'extension, le calcul de l'échantillonnage se fera sur le nombre de sites total /3 (dans le cas où le nombre de site est inférieur ou égal à 10).

Pour 10 établissements et plus, pour l'année d'extension :

< n = \sqrt{x} sites au total >

(la répartition des sites devra prendre en compte les nouveaux établissements)

L'échantillonnage doit prendre en compte chaque type / taille de sites.

AFNOR
Certification

Gestionnaire
AFNOR
Certification /
Auditeurs formés et
qualifiés par
AFNOR
Certification

AFNOR
Certification

Un temps supplémentaire est ajouté pour l'audit de la structure centrale.

	Durée sur site		Durée hors site
	Siège	Structures liées	
<i>Toute taille de structure</i>	+0,25 jour	Durée supplémentaire liée aux sites en extension à auditer + durée liée à l'échantillon prévu, le cas échéant	Pas de temps supplémentaire

Dans le cadre de réduction de périmètre certifié, la règle d'échantillonnage de base est appliquée.

XI. Glossaire

11.1 Définitions relatives à la profession

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

Besoins spécifiques : Enfant en situation de handicap, de maladie chronique, accueil d'urgence, précarité---

Bienveillance : le fait de prendre soin d'autrui, en respectant sa dignité, en cherchant à améliorer son bien-être physique et psychologique. Elle s'applique plus particulièrement aux personnes vulnérables (enfants, personnes âgées ou en situation de handicap) dans les domaines de la santé, de l'éducation, ou encore de l'aide à la personne.

CAF : Caisse d'allocations familiales.

CCAS : Centres communaux d'action sociale.

CDSF : Comité Départemental des Services aux Familles
Instances créées par l'ordonnance du 19 mai 2021 et qui ont pour vocation, sous l'égide du Préfet, d'assurer le pilotage et la coordination de la politique d'accueil du jeune enfant.

CNAF : Caisse nationale des allocations familiales.

EAJE : Etablissement d'accueil du jeune enfant.

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

LAEP : Lieux d'accueil Enfant - Parent

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.

PAI : Le projet d'accueil individualisé (PAI) est un document écrit qui précise les adaptations à apporter à la vie de l'enfant ou de l'adolescent en collectivité.

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.

Projet pédagogique : Document faisant partie du projet d'établissement qui précise le fonctionnement au quotidien de l'établissement (accueil, repas, soins, éveil,).

RPE : Relais petite enfance

RSAI : Référent Santé et Accueil Inclusif

11.2 Définitions relatives à la certification de service

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

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.

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.

Annexe – Dossier de candidature

Les éléments demandés doivent être transmis à AFNOR Certification pour toute demande initiale, de renouvellement et en cas de modification du périmètre de certification.

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

A compléter par le demandeur

ETABLISSEMENT PRINCIPAL :

- Raison sociale :
- Adresse :
- Responsable du projet de certification :
- Nombre de collaborateurs réalisant l'accueil d'enfant :
- Capacité d'accueil de l'établissement :

SITES SECONDAIRES

Nombre d'établissements secondaires :

IDENTIFICATION DES SITES SECONDAIRES

A renseigner pour chaque site

<u>Typologie du site (EAJE ou RPE)</u>	<u>Adresse du site</u>	<u>Nombre de collaborateurs réalisant l'accueil d'enfant</u>	<u>Capacité d'accueil</u>