



## CRÈCH'EXPERT

LA QUALITÉ D'ACCUEIL AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT





## LE MOT DU PRÉSIDENT

### Chers clients, partenaires et collaborateurs,

Fidèles à leur ADN de **pionniers**, Les Petits Chaperons Rouges ont créé Crèch'EXPERT : premier **Référentiel de certification de service** des opérateurs privés gestionnaires de crèches en France.

Construit avec, pour et par les collaborateurs Les Petits Chaperons Rouges, il a été validé par les pouvoirs publics et l'ensemble de nos parties prenantes: familles, entreprises, collectivités et institutions partenaires.

Par extension, Crèch'EXPERT est le nom de la **démarche qualité des Petits Chaperons Rouges**. Une démarche responsable d'amélioration continue de nos pratiques, via des audits annuels conduits par SGS ICS, pour garantir à tous nos clients une qualité de service irréprochable et consolider nos actions d'entreprise socialement responsable (RSE).

En septembre 2016, **les services supports et 25 crèches** Les Petits Chaperons Rouges ont été certifiés Crèch'EXPERT Qualicert par SGS ICS. Notre ambition est d'associer **progressivement** toutes les crèches à la démarche pour que l'entreprise soit certifiée à **horizon 2018**.

C'est un nouvel élan à notre projet d'entreprise et une nouvelle pierre à notre identité de marque engagée au service de ses clients.

Et il continuera de faire bon grandir avec nous..!

Jean-Emmanuel RODOCANACHI  
Président



## UN ACCUEIL BIENVEILLANT, SÉCURISÉ ET RESPECTUEUX DU RYTHME DE L'ENFANT

### RESPECTER

Le **rythme de l'enfant** à tout moment de la journée : temps de **jeux**, de **repas**, de **sommeil** et de **soins**

### INDIVIDUALISER

Les **temps forts de la relation** avec l'enfant : soins corporels, temps de repas, endormissement et réveil

### AMÉNAGER

L'espace et les temps de jeux pour favoriser le **développement physique, affectif, social et cognitif de l'enfant**

### SAVOURER

Des menus respectueux des recommandations du **GEMRCN** et composés de **produits locaux** et/ou issus de **l'agriculture biologique**

### SÉCURISER

Les **locaux** et les **mobiliers** choisis et former les professionnels à la **prévention des risques**



## UNE RELATION PERSONNALISÉE FONDÉE SUR LA TRANSPARENCE ET LA DISPONIBILITÉ

### RÉPONDRE

À chaque **demande de préinscription** dans un délai de **10 jours** ouvrés

### ÊTRE DISPONIBLE

Pour un rendez-vous individuel **avant l'entrée dans l'établissement** et des rencontres individuelles **tout au long de la vie du contrat**

### PERSONNALISER

Les **transmissions** du matin et du soir et fournir **une communication régulière** sur la vie de l'établissement

### METTRE À DISPOSITION

Une **permanence téléphonique quotidienne** pour toutes questions/réclamations

### RÉPONDRE

À tout **courrier** dans un délai de **15 jours** ouvrés







## UN ACCOMPAGNEMENT EN TOUTE TRANSPARENCE ET PROXIMITÉ

### CONSERVER

La maîtrise de **l'attribution des places**, si vous le souhaitez

### POSITIONNER

Des **interlocuteurs dédiés** au suivi de la prestation

### FOURNIR

Un **reporting régulier** sur l'occupation des places et la vie de l'établissement

### PRÉSENTER

Les **partenaires institutionnels** aux familles

### RÉPONDRE

À tout **courrier** dans un délai de **15 jours** ouvrés





## UN ACCOMPAGNEMENT AU DEVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

### SIGNER

La **charte de bienveillance** dès l'embauche et la **respecter au quotidien**

### AMÉLIORER

Ses compétences via **une action de formation par an** pour tous les professionnels permanents

### PARTICIPER

Tous les ans à une **journée pédagogique** pour avancer sur le déploiement du projet et partager les bonnes pratiques

### ÊTRE ACCOMPAGNÉ

Par un **Coordinateur** dédié et des **services supports** experts au quotidien

### ADHÉRER

Aux principes de la **Charte Ethique** pour une conduite irréprochable des affaires de l'entreprise



## UNE DÉMARCHE D'ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE

### CHOISIR

Des **produits sains et sûrs** pour l'enfant et l'environnement : alimentation, mobilier, nettoyage, hygiène

### RÉDUIRE

Les **impacts** de l'entreprise sur l'environnement : **consommations énergétiques** et **qualité de l'air intérieur**

### DÉPLOYER

Une action autour du **développement durable** tous les ans dans chaque crèche

### ACCUEILLIR

La **diversité** dans nos crèches et former à l'accueil d'enfants en **situation de handicap**

### SOUTENIR

La Petite Enfance via des actions de **mécénat**: notre **Fonds de Solidarité pour l'Enfance**





REJOIGNEZ-NOUS SUR :



WWW.QUALICERT.FR

SGS ICS

29 avenue Aristide Briand  
94111 Arcueil CEDEX

# Grandir

La famille au cœur !

[www.grandir.com](http://www.grandir.com)