



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 notre ADN de pionniers, nous avons créé Crèch'EXPERT, **Référentiel de certification de service**. Tombé dans le domaine public, ce Référentiel est désormais **accessible à tous gratuitement**.

Construit avec, pour et par les collaborateurs du Groupe, il a été **validé par les pouvoirs publics** et des représentants de l'ensemble de nos parties prenantes: familles, entreprises, collectivités et institutions partenaires.

Désormais, des audits annuels officiels sont menés par SGS ICS afin de garantir le respect de nos engagements qualité. En 2016, les services supports et 25 de nos crèches ont été certifiés Crèch'EXPERT Qualicert : nous sommes donc **le premier opérateur privé certifié en France** ! En 2017, **74 crèches** ont reçu cette certification.

Notre ambition est d'associer **progressivement toutes** les crèches à la démarche pour que **l'entreprise** soit certifiée à **horizon 2018**.

En valorisant le savoir-faire de nos équipes, Crèch'EXPERT place le service et la **satisfaction clients** au cœur de notre quotidien, nous incite à **l'amélioration continue** de nos pratiques et consolide nos actions d'entreprise **socialement responsable** (RSE).

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



POUR LES
ENFANTS



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 **meubles** 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





POUR NOS
PARTENAIRES



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



POUR NOS
COLLABORATEURS



UN ACCOMPAGNEMENT AU DEVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

SIGNER

La **charte de bientraitance** 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

POUR LA
PLANÈTE



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 :



Grandir

La famille au cœur !

www.grandir.com



Alix HAMEL

Responsable Certification
6 allée Jean Prouvé 92110 CLICHY
a.hamel@lpcr.fr



WWW.QUALICERT.FR

SGS ICS

29 avenue Aristide Brian
94111 Arcueil CEDEX