



## 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. Initiée en 2016 et reconduite chaque année depuis, cette démarche nous a permis cette année de certifier l'ensemble des services supports et 212 de nos crèches, permettant aux Petits Chaperons Rouges de devenir le premier et le seul réseau privé certifié en France. Notre ambition pour les années à venir sera d'associer progressivement l'ensemble des crèches à Crech Expert.

En valorisant le savoir-faire de nos équipes, Crèch'EXPERT place le service et la **satisfaction clients** au coeur de notre quotidien, nous incite à **l'amélioration continue** de nos pratiques et consolide nos actions d'entreprise **socialement responsable (RSE)**. Régulièrement mis à jour, le référentiel Crech Expert évolue en même temps que nos pratiques, et intègre aujourd'hui les ambitions de notre nouveau projet d'entreprise Chapersons2024.

C'est un nouvel élan 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 **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





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 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

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



**Service Certification**

6 allée Jean Prouvé 92110 CLICHY

[certification@lpcr.fr](mailto:certification@lpcr.fr)



[WWW.QUALICERT.FR](http://WWW.QUALICERT.FR)

**SGS ICS**

29 avenue Aristide Brian  
94111 Arcueil CEDEX