

# CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DU RÉFÉRENTIEL

## 1. Pour les partenaires commerciaux et institutionnels

- Les attributions sont à la discrétion du partenaire.
- L'interlocuteur dédié au suivi de la délégation est connu.
- Un Reporting régulier est assuré.
- Une réponse écrite à tout courrier de réclamation est apportée dans un délai de 15 jour ouvré.
- Les partenaires institutionnels sont présentés aux familles.

## 2. Pour les familles

- Pour les familles avec réservataire, une réponse à la préinscription est apportée dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.
- Un rendez-vous individuel avant l'entrée dans l'établissement est organisé pour les familles qui le souhaitent.
- Des transmissions biquotidiennes personnalisées sont garanties.
- Une communication sur la vie de l'établissement est régulièrement apportée.
- L'équipe de l'établissement est disponible pour des rencontres individuelles.
- Une permanence téléphonique quotidienne pour toutes questions/réclamations est mise en place.
- Une réponse écrite à tout courrier de réclamation est apportée dans un délai de 15 jour ouvré.

## 3. Pour les enfants

- Différents espaces et temps de jeux favorisent le développement physique, affectif, social et cognitif de l'enfant.
- Les menus proposés respectent les recommandations du GEMRCN et comportent des produits locaux et/ou issus de l'agriculture biologique.
- Les soins corporels sont individualisés et proposés à l'enfant selon ses besoins.
- Le sommeil de l'enfant est respecté.

## 4. Pour les professionnels

- Chaque professionnel s'engage auprès de l'enfant à respecter la charte de bienveillance, signée dès son recrutement.
- Un parcours d'intégration personnalisé est mis en place pour chaque directeur d'établissement.
- Au minimum, une action de formation par an est proposée pour tous les professionnels.
- Deux journées pédagogiques par an sont organisées.
- Un accompagnement par un Coordinateur dédié et des services support experts est garanti.