



Délégation de service public pour la gestion et l'exploitation du multi-accueil Pom' de Reinette

Pièce 4 – Mémoire technique

Pour vous accompagner dans votre projet, Enfance pour Tous vous propose une offre innovante articulée autour d'une haute qualité de service et de frais de gestion optimisés.

Aussi, notre savoir-faire et notre expérience dans la gestion de structures Petite Enfance dans la région nous permet de construire un projet pédagogique unique corrélé à une gestion du personnel basée sur une politique RH innovante et motivante.

Djamel BOUZERZOUR,
Directeur des Marchés Publics

Paris, le 22 09 2017

Présentation	3
1. Des valeurs	3
2. Des moyens dédiés au service d'une qualité pédagogique	7
3. Une association adossée au réseau national de crèches People&baby	9
4. Les 9 engagements d'Enfance pour Tous	10
5. Un engagement sociétal fort	11
I. Gérer l'inscription et l'accueil des enfants	14
1. Mode de gestion des inscriptions	14
2. Garantir des modalités de contractualisation aux familles	20
3. Horaires de service	25
4. Organiser la période d'adaptation	28
5. Gestion des situations exceptionnelles	31
II. Modalités de suivi et de contrôle du service	39
1. Le contrôle de la structure par le gestionnaire	39
2. Le contrôle de la structure par la collectivité	40
3. Outils d'évaluation de la qualité du service rendu	43
III. Servir des repas conçus pour les tout-petits	44
4. Outils d'évaluation de la qualité du service rendu	52
IV. Garantir l'hygiène et la sécurité de la crèche	53
1 -Installer et maintenir les réflexes qualité et sécurité	54
2. Concevoir le Plan de Maîtrise Sanitaire - HACCP	55
3. Mettre en place des protocoles de nettoyage durables	58
4. Respecter les normes de sécurité	61
5. La sécurité des enfants, notre priorité	62
6. Des procédures signées	66
7. Veiller à la qualité de l'air	69
V. Pérenniser le patrimoine et les équipements	70
1 -Un état des lieux objectif	71
2. Une direction technique à votre service	73
3. Une politique d'achats éco-responsables	81
4. Agir pour la préservation de nos ressources	84

Sommaire

Présentation

1. Des valeurs



Enfance pour Tous, Association française Loi 1901 fondée le 1er mars 2008, a pour objet principal d'accompagner les professionnels de la Petite Enfance au sein de leurs structures en leur proposant des actions de conseil, de formation et d'évaluation des pratiques.

Son objectif est de permettre aux professionnels d'ajuster leurs pratiques aux connaissances actuelles, de dynamiser leurs interventions tout en maintenant une réflexion sur un domaine en perpétuelle évolution.

Afin de répondre à la demande croissante des institutions, des services publics locaux à caractère social et des professionnels concernés par la Petite Enfance, cette association porte également des projets Petite Enfance en offrant toutes les garanties nécessaires pour les usagers de ces services.

L'association se positionne à la fois en tant qu'acteur de la Petite Enfance, via la reprise ou l'ouverture de structures d'accueil, associatives ou municipales en offrant toutes les garanties nécessaires pour les usagers de ces services, et en tant que conseil et formateur.

Pour assurer une présence locale et un suivi de proximité, Enfance pour Tous, dont le siège est basé à Paris, a ouvert des antennes régionales, notamment :

- une en RRA à Lyon,
- une en Région Ouest à Bordeaux,
- Une en région Nord à Lille,
- une en Région Est à Stiring Wendel,
- une en Région PACA à Marseille.

**O. BROGLIN**

Infirmière puéricultrice,
Présidente et fondatrice
d'Enfance pour Tous

Engagé dans la reconnaissance des compétences de ses collaborateurs, Enfance pour Tous permet de développer des initiatives et des projets individuels. Ainsi, Enfance pour Tous se responsabilise sur le **souci de l'épanouissement personnel et professionnel de chacun**.

Le partage et la confiance, socles de nos valeurs, permettent la mise en place d'un laboratoire d'idées et de recherche Petite Enfance.

La vocation d'Enfance pour Tous

Apporter une contribution nationale à la professionnalisation des métiers de la petite enfance, en valorisant les compétences de chacun.

Enfance pour Tous est une association dont le moteur est indéniablement l'engagement et l'action.

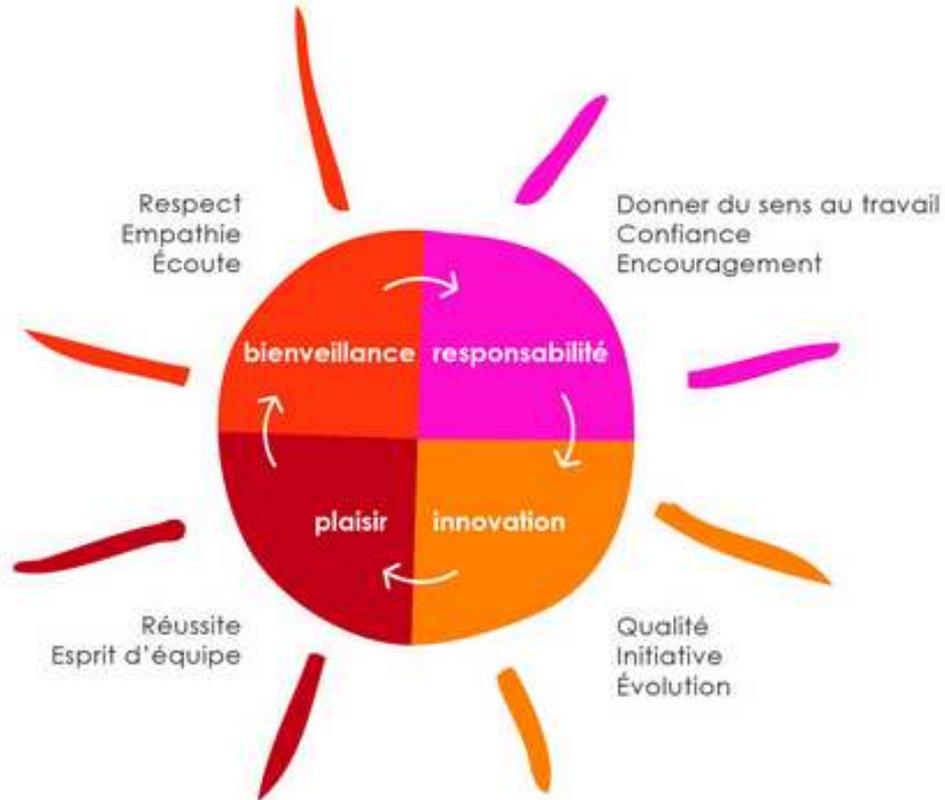
L'engagement car avec lui, nous croyons en la capacité de notre association à **délivrer un service humain et chaleureux** pour nos clients. Des clients bien particuliers car nous nous adressons à des familles, des mamans, des papas, qui nous confient chaque jour leurs bébés. Notre responsabilité est grande et c'est pourquoi nous attachons beaucoup d'importance au choix de nos collaborateurs.

L'action car notre activité – la crèche et l'univers de la Petite Enfance – nécessite beaucoup d'énergie, une véritable **qualité d'écoute et d'adaptation permanente**. Chaque **crèche est un lieu de vie unique, un lieu d'accueil** où chaque jour est différent du précédent. Les bébés s'épanouissent et évoluent continuellement, et nous les accompagnons.

Ainsi, Enfance pour Tous s'attache à transmettre les valeurs essentielles de la réussite et l'épanouissement professionnel.

Les 4 clés du succès
des collaborateurs et de l'entreprise :

Bienveillance, Responsabilité, Innovation et Plaisir





23 structures en gestion
dont 3 RAM

98% de taux de
satisfaction parents

541 enfants accueillis
individuellement chaque
jour

La spécificité de l'association Enfance pour Tous est de proposer à ses équipes de professionnels Petite Enfance de s'immerger quelques semaines dans des crèches à l'étranger que nous parrainons (Brésil, projet pour l'Afrique) mais aussi de **découvrir des crèches de courant pédagogiques diverses** telles que : Montessori, Loczy, Decroly,... autant de richesses qu'Odile Broglin, Présidente de l'association, retranscrit à travers un **projet pédagogique favorisant la mixité sociale, l'autonomie, le respect de chacun et l'ouverture vers les autres.**

De part son **réseau d'intervenants qualifiés ayant des compétences variées et son ouverture vers des programmes pédagogiques spécifiques et novateurs**, Enfance pour Tous est un véritable laboratoire de recherche pédagogique.

Cette démarche engage l'association dans une réflexion et une analyse globale de notre fonctionnement.



2. Des moyens dédiés au service d'une qualité pédagogique

⇒ Faire vivre chaque structure

Au-delà de la qualité reconnue de nos projets pédagogiques et des outils mis à la disposition de notre personnel, Enfance pour Tous s'efforce d'accompagner chacune de ses structures en s'appuyant sur des services supports dédiés :

- Un Pôle petite enfance et pédagogique
- Une Direction des Opérations
- Un Organisme de formation interne et agréé
- Un pool de volant dédié.

Afin que la structure soit entièrement ancrée dans une dimension territoriale forte, nous proposons systématiquement de créer des partenariats avec le tissu associatif local, et ainsi tisser un lien fort entre l'enfant et son quartier. Notre objectif : inscrire la crèche comme une composante active de la communauté. C'est pourquoi nous faisons le choix d'enrichir chaque projet pédagogique en nous appuyant sur des intervenants extérieurs qui animeront des ateliers d'éveil tout au long de l'année.

« Garantir un niveau d'éveil élevé aux enfants »

⇒ Un programme de relation parents

Enfance pour Tous s'engage à mettre en place un programme de relation parents articulé autour d'outils novateurs et exclusifs pour les parents.

- Des outils d'information sur le fonctionnement de la structure
- Des outils d'information et d'explication sur les activités réalisées en crèche afin de répondre à la curiosité naturelle de chaque parent
- Un programme d'actions ambitieux proposant des animations avec les parents à travers notamment la mise en place d'ateliers enfants/parents

⇒ Un programme d'aide à la parentalité adapté :

- Une **manifestation mensuelle** avec les parents dans la crèche et des professionnels de la petite enfance pour répondre à toutes les questions des familles
- En complément de ces interventions, des supports écrits seront disponibles régulièrement dans la structure

⇒ Des outils pour recueillir la satisfaction des parents

- Deux enquêtes de satisfaction annuelles
- Une boîte à idées est mise à leur disposition : les parents peuvent y exprimer leurs demandes et attentes tout au long de l'année
- Des Cafés parents, organisés tous les trimestres

⇒ **Une gestion maîtrisée, partagée et transparente**

La qualité de la prise en charge des enfants est une des priorités d'Enfance pour Tous. Notre démarche d'évaluation de notre offre de service est un gage de la transparence de notre gestion.

- Une évaluation annuelle des crèches au moyen de grilles d'audit : une grille d'audit sanitaire et sécuritaire, une grille d'audit pédagogique, une grille audit administratif ;
- Un rapport annuel qualitatif, quantitatif et financier ;
- Un tableau de bord semestriel ;
- Une fiche info mensuelle.

« Garantir la maîtrise des structures... pour un niveau optimum de qualité »

⇒ **Un contrôle optimal avec l'organisation régulière de réunions de coordination complètes**

Afin de couvrir toutes les problématiques liées à la gestion de la crèche, Enfance pour Tous propose l'organisation de plusieurs réunions de coordination périodiques. Dans la perspective d'assurer un suivi optimal de la structure, nous vous proposons un planning de réunions adaptable à votre convenance.



3. Une association adossée au réseau national de crèches People&baby

Enfance pour Tous et People&baby ont été fondées à l'initiative des mêmes personnes physiques, People&baby se portant garante financièrement de l'association dont elle assure aujourd'hui la comptabilité et le suivi financier.

Enfance pour Tous a été créée pour répondre aux besoins de formation de la Profession et a à ce titre développé un catalogue de formation en direction des acteurs de la petite enfance : crèche, RAM, relais PMI, jardins d'enfants...

Enfance pour Tous reprend également en gestion des structures dédiées à la petite enfance dans des contextes d'urgence ou pour s'adapter à des situations réglementaires particulières liées au territoire d'implantation.

People&baby, conseil en création et gestion de crèches d'entreprises et de collectivité et Enfance pour Tous, organisme de formation dédié aux professionnels de la petite enfance, se sont rapprochés pour se fournir des prestations réciproques :



4. Les 9 engagements d'Enfance pour Tous

Une gestion qualitative à coût maîtrisé pour vous offrir un service à bon rapport qualité/prix



Un programme pédagogique innovant axé sur l'éveil des sens et ancré dans l'environnement local de la crèche



Une équipe de professionnels qualifiés et de qualité qui répond à vos exigences



Une gestion partagée et transparente pilotée par une équipe disponible qui valorisera l'action de la collectivité



Une bienveillance et une attention personnalisée pour chaque enfant accueilli



Une politique RH ambitieuse et différenciante pour fidéliser nos collaborateurs



Une relation parents unique grâce à de nombreux outils de communication et des professionnels disponibles



Une structure et des équipements entretenus et valorisés



Une approche durable déployée quotidiennement au sein de la structure



5. Un engagement sociétal fort

Le programme Génération Durable

Issu d'une réflexion globale sur notre métier, le programme Génération Durable constitue une innovation fédérant toutes les parties prenantes de notre activité autour d'engagements socio-environnementaux : l'objectif est de mettre en pratique au quotidien au sein de notre entreprise des actions responsables sources de mieux-être pour tous. Ce programme transverse sera détaillé tout au long de notre mémoire et repérable grâce au label Génération Durable.

Ce concept unique, s'articule autour de cinq catégories d'actions :



Une démarche certifiée ISO 26 000

Enfance pour Tous, à l'image de People&baby est engagé depuis 2011 dans la **mise en œuvre de démarches novatrices** à la fois sur les plans humain, social, économique, sociétal et environnemental. La norme ISO 26 000 répond à ces aspirations et apporte des lignes directrices pour la **Responsabilité Sociétale et Environnementale des entreprises**.

Elle permet à toute organisation d'acquérir une méthodologie pour intégrer le développement durable dans sa stratégie. Cela se traduit concrètement par :



- Un comportement transparent et éthique participant au bien-être des collaborateurs et au développement durable de l'organisme
- Prise en compte des attentes des différentes parties prenantes de l'organisation (direction générale, collaborateurs, élus locaux, clients, ...)



Collaborateurs (EJE, Auxiliaires, Direction etc.)

98%
Taux de satisfaction parents

6 600
Heures de formations petites enfances délivrées en 2014

Cette démarche engage tout l'organisme dans une réflexion et une analyse globale de notre fonctionnement.

Notre fondation enfance pour tous



Sous l'égide de la Fondation de France, la fondation Enfance pour Tous pour l'Enfance a pour mission d'aller à la **rencontre d'autres organisations** du secteur de l'accueil de l'enfant de moins de trois ans à travers le monde et de **favoriser et soutenir l'accueil de l'enfant en situation de handicap** en structure collective Petite Enfance.

Créée en 2012, la Fondation Enfance pour Tous pour l'enfance sous l'égide de la Fondation de France a déjà subventionné plusieurs projets :

- Une structure petite enfance dans les Favelas de Rio
- L'association « **Make a Wish** » qui permet la réalisation de vœux pour des enfants confrontés à la maladie ou au handicap

Crèche solidarité emploi : une initiative en partenariat avec



Nous proposons à chaque collectivité avec qui nous travaillons d'insérer leurs structures d'accueil petite enfance dans le cadre de notre partenariat national avec pôle emploi.

Ainsi, toutes les structures pourront en fonction de leurs disponibilités respectives, accueillir des enfants dont les parents sont en recherche d'emploi et qui ont besoin d'une garde ponctuelle pour se rendre à un entretien d'embauche, une formation ou commencer un nouveau travail.

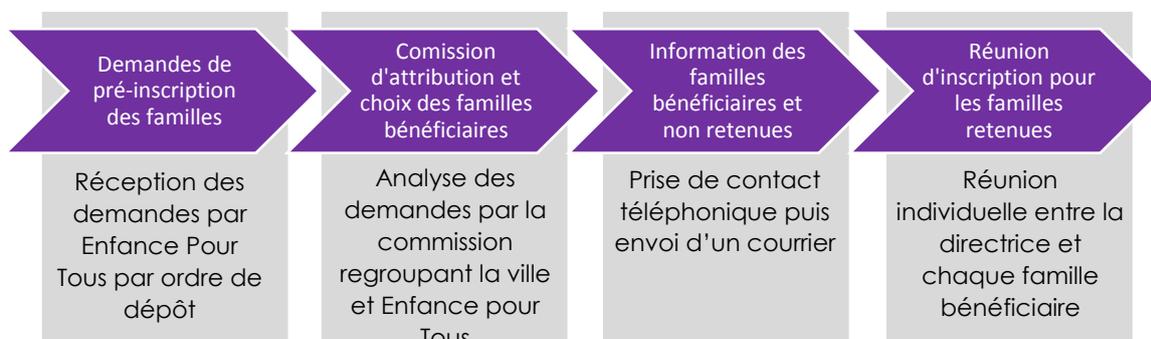
Après plus d'un an de partenariat, plus de 1 600 journées d'accueil ont été réalisées. Parmi les familles bénéficiaires, 38% ont retrouvé un emploi. Pour 83% d'entre elles, le dispositif « Crèche Solidarité Emploi » les a aidé à retrouver le chemin de l'emploi.

I. Gérer l'inscription et l'accueil des enfants

1. Mode de gestion des inscriptions

⇒ Le processus d'attribution des places

L'attribution des places s'organise en plusieurs étapes :



La commission Ad hoc se réunira à minima trois fois par an sur convocation

⇒ Définir avec la collectivité des critères d'attribution

Les places en crèche seront attribuées lors d'une commission d'attribution organisée Enfance pour Tous. La commission sera constituée de 4 membres : deux représentants du délégataire et deux représentants du délégant.

L'attribution des places se fait usuellement sur la base de critères objectifs ; ces critères peuvent vous être proposés par Enfance pour Tous et soumis à votre validation (voir la proposition de critères ci-après). Les familles domiciliées à Wintzenheim sont prioritaires.

La commission d'attribution se réunit au moins 3 fois par an Janvier/février ; mai/juin pour organiser l'attribution des places de la rentrée de septembre et août/septembre (à minima dans les 20 jours qui suivent la libération d'une place), et à

Enfance pour Tous propose de mettre en place 3 types de critères :

- des critères d'éligibilité
- des critères de classement
- des critères de départage

Dans la plupart des crèches qui nous sont déléguées, les critères que nous appliquons pour le traitement des demandes d'inscription sont les suivants :

⇒ Critères d'éligibilité

Les critères d'éligibilité permettent de définir quelles familles sont en droit de faire une demande de place. Ces critères sont :

- Attendre la naissance d'un enfant (à confirmer dans les 2 semaines suivant la naissance) ou avoir un enfant de moins de 5 ans ;
- Résider ou travailler dans un périmètre géographique défini avec la collectivité

⇒ Critères de classement

Les critères de classement permettent de définir l'ordre de priorité des familles qui s'inscrivent. Ils sont de plusieurs ordres : situation de l'enfant, de sa famille, logistique et optimisation de l'occupation de la crèche.

Ils doivent permettre une gestion efficace et équitable de l'ensemble des demandes parents, et garantir aux familles bénéficiaires du service une réponse sur mesure à leurs besoins.

Nous vous proposons donc de travailler à partir des critères sociaux les plus couramment utilisés dans nos structures pour privilégier les familles qui s'inscrivent dans la politique petite-enfance de la collectivité.

Exemples de critères proposés :

Catégorie	Critères	Justificatifs requis	Validation	Priorisation
Situation de l'enfant	Enfant porteur d'un handicap	Certificat cotorep ou certificat médical	Collectivité	
	Enfant nécessitant un accueil collectif pour raison spécifique (médicales, linguistiques...)	Certificat médical	Collectivité	
	Demande de garde multiple (fratrie, naissance multiple)	Livret de famille	Collectivité	
	Enfant du foyer déjà accueilli en crèche	Justificatif d'inscription	Collectivité	
Situation de la famille	Famille monoparental	Avis d'imposition ou justificatif officiel	Collectivité	
	Membre du foyer porteur de handicap	Certificat cotorep ou certificat médical	Collectivité	
	Événement familial récent (divorce, décès...)	Justificatif officiel	Collectivité	
	Nombre d'enfants au sein du foyer	Livret de famille	Collectivité	

	Parents travaillant à temps plein	Demandes d'inscription multiple	Collectivité	
	Niveau de revenu du foyer :	Avis d'imposition	Collectivité	
	< 25 000€			
	25 000€ - 35 000€			
	35 000 - 45 000€			
	45 000 - 55 000€			
> 55 000€				
	Mode de transport domicile-structure d'accueil	Déclaratif	Collectivité	
	Temps de transport domicile-structure d'accueil	Déclaratif	Collectivité	
Optimisation des places en structure d'accueil	Nombre d'heure d'accueil contractualisé	Déclaratif	Collectivité	
	Date d'entrée souhaitée	Déclaratif	Collectivité	

A partir de cette liste, nous vous proposons de pondérer vos priorités en sélectionnant vos critères d'attribution.

Une fois les critères d'attribution et leur pondération validés, les demandes d'inscription sont classées en fonction des résultats obtenus.

⇒ Critères de départage

En cas d'égalité entre plusieurs familles candidates, nous proposons de les départager au regard des critères suivants :

- Foyer fiscal localisé au sein de la collectivité
- Age de l'enfant pour une répartition équilibrée entre bébés-moyens-grands
- Date de dépôt de la demande de pré-inscription

Les familles retenues sont contactées par téléphone à la suite de la commission. Un rendez-vous d'inscription avec la directrice est ensuite fixé dès que possible. L'objectif est de finaliser le dossier d'inscription et planifier la période d'adaptation au plus vite.

En cas de réponse négative, les familles sont informées par un courrier de la commune les invitant à reformuler leur demande ultérieurement.

A la suite de la commission d'attribution, nous proposons la constitution d'une liste d'attente complémentaire. Ainsi en cas d'absence d'enfants (maladie, vacances), les familles sont contactées pour une proposition d'accueil temporaire de courte durée pour leur enfant.

L'objectif est d'optimiser l'occupation de la crèche pour qu'un maximum de familles puisse bénéficier de ce service d'accueil pour jeunes enfants.

Les leviers pour développer la fréquentation de la structure

Malgré l'attribution des places d'accueil régulières, l'occupation des places disponibles en multi-accueil n'est pas toujours optimale dans la mesure où les temps de contractualisation ne couvrent pas l'intégralité de l'amplitude d'ouverture de la structure et que des absences ponctuelles sont constatées (maladie, congés...).

Par ailleurs, chaque crèche dispose d'une capacité maximale d'accueil différente de la capacité de l'agrément. Encadré par la PMI, le nombre de ces places dites d'urgence varie selon la taille de la structure :

- Agrément inférieur à 20 berceaux : +10% de surcapacité
- Agrément compris entre 21 et 40 berceaux : +15% de surcapacité
- Agrément supérieur à 41 berceaux : +20% de surcapacité

Afin de valoriser un maximum ces places disponibles, nous suggérerons plusieurs leviers d'action dont leur déploiement pourra se faire en partenariat avec la collectivité.

⇒ Encadrer l'occupation des places d'accueil régulières

Les familles bénéficiant d'une place d'accueil régulière pour leur enfant sont les premières actrices de l'occupation de la structure. A ce titre, il nous paraît essentiel de les sensibiliser sur la gestion des absences en multi-accueil : afin de valoriser au mieux ces temps de garde disponibles, liés à l'absence momentanée d'enfant, nous demandons à ces familles de prévenir l'équipe dès que possible lorsqu'une période d'absence est connue. L'objectif de ce délai de prévenance est de permettre à l'équipe de s'organiser suffisamment en amont pour faire profiter de cette place vacante momentanément à une autre famille.

En complément du règlement de fonctionnement, qui régit la vie de l'établissement et qui encadre la gestion des absences, l'équipe de la structure sensibilise également les familles sur ce point dès leur arrivée au sein de la structure lors de la réunion d'inscription notamment.

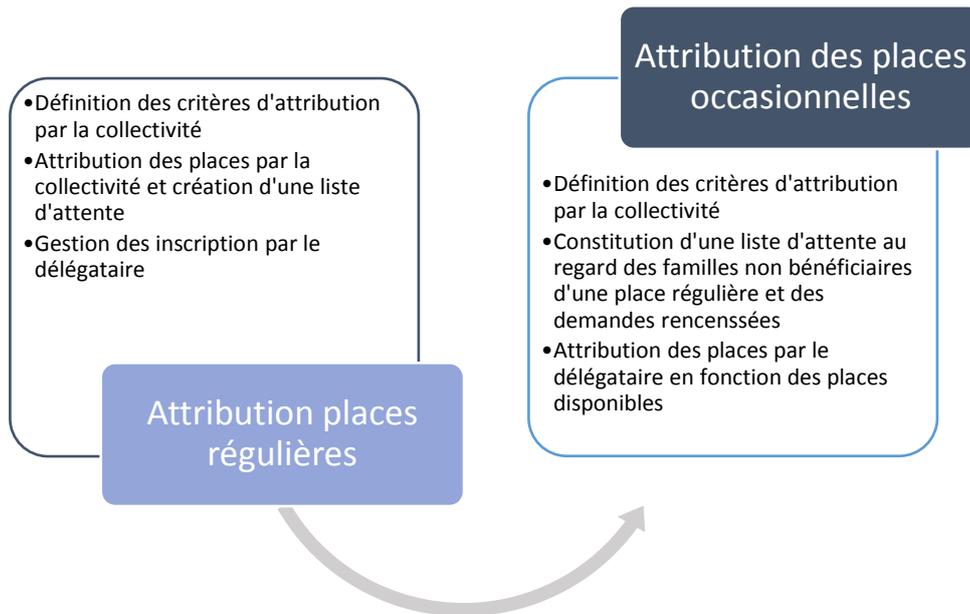
L'idée de cette gestion dite « socialement rentable » est de sensibiliser les familles à une gestion plus partageuse du service public dont elles bénéficient : un berceau réservé et non occupé est un berceau qui ne peut malheureusement pas profiter à une autre famille.



⇒ **Constituer une liste d'attente pour encourager l'accueil occasionnel**

L'accueil occasionnel permet de valoriser les places vacantes auprès de familles en recherche d'un mode de garde sur une période définie. Cet accueil occasionnel est donc directement lié à la démarche de sensibilisation évoquée précédemment.

Pour que la gestion des accueils occasionnels soit la plus optimale, nous suggérons qu'elle s'organise autour d'un partenariat collectivité-gestionnaire :



Ce fonctionnement permet à la collectivité de définir le cadre de l'accueil occasionnel (critères d'attribution) et de laisser une flexibilité au délégataire pour attribuer les places vacantes : la direction de l'établissement pourra gérer en temps réel l'attribution de ces places occasionnelles et faire preuve de réactivité pour valoriser au maximum l'occupation des places disponibles momentanément au sein de la structure.

La liste d'attente, établie à partir des familles non retenues pour un accueil régulier et celles ayant manifesté un intérêt pour de l'accueil occasionnel, constitue un vivier riche de parents en recherche ponctuelle de mode de garde que la direction de la structure recontactera en priorité pour leur faire bénéficier des places vacantes temporaires.

Concernant plus précisément l'impact de l'accueil occasionnel sur le taux d'occupation, il peut varier de 4 à 15% selon la zone géographique.

De plus, cette variation pourra être augmentée en prenant en compte l'accueil d'urgence qui fonctionne sur le même principe que l'accueil occasionnel.

L'adaptation pour les enfants accueillis occasionnellement

Il existe au sein de nos crèches, pour les enfants accueillis sur des périodes occasionnelles, des périodes d'adaptation planifiées avec les parents. Nous tentons systématiquement de les imposer en nous adaptant aux contraintes de ces derniers et en insistant sur le caractère sociabilisant de cette démarche.

⇒ Promouvoir l'établissement d'accueil auprès des administrés

Afin que les places occasionnelles et d'urgence disponibles bénéficient au mieux aux administrés, nous proposons de communiquer autour de ce service complémentaire qui est souvent méconnu des familles potentiellement intéressées.

Pour ce faire, nous proposons de référencer l'établissement au sein de nos plateformes web (crèche pour tous - réseau ; enfance pour tous), ce qui permettra d'apporter une visibilité de la structure sur internet, un outil de recherche central pour les jeunes parents en recherche d'un mode de garde pour leur enfant. Un simple formulaire est à compléter par les familles qui seront par la suite recontactées pour définir plus précisément leur besoin.

En complément, nous sommes en mesure d'éditer des flyers de présentation de la structure et de ses services proposés qui pourront être disponibles dans toutes les infrastructures de la collectivité (mairie, bibliothèque...).

Enfin, l'organisation d'une réunion de présentation des différents modes de garde disponible sur le territoire, pourra être l'occasion de présenter ce service d'accueil occasionnel et d'urgence auprès des parents présents.

Zoom sur le rôle de l'Occupancy Manager

Afin de valoriser l'attribution de places occasionnelles ou d'urgence sur nos crèches, un Occupancy Manager recense les demandes privées non abouties : parmi les 150 demandes de places en crèche quotidiennes, il collecte celles qui n'aboutissent pas par un financement entreprises pour les revaloriser au titre de places occasionnelles en fonction des disponibilités sur la crèche demandée par la famille.

Directement rattaché au Directeur de Réseau, l'Occupancy Manager travaille en direct avec les responsables d'établissements pour valoriser les occupations de crèches.

⇒ S'appuyer sur notre partenariat avec le Ministère du Travail

Enfance pour Tous est partenaire du Ministère du travail et à ce titre, chacune des structures que nous gérons pourra, en fonction de ses disponibilités, accueillir des enfants dont les parents sont en recherche d'emploi et ont besoin d'une garde ponctuelle pour se rendre à un entretien d'embauche ou commencer un travail. Les professionnels sont formés à l'accueil spécifique de ces enfants par notre pôle formation.



2. Garantir des modalités de contractualisation aux familles

La contractualisation des familles se fait lors de la réunion d'inscription individuelle. Reçue par l'équipe de Direction de la crèche, la famille signe son contrat sur la base de la demande qu'elle a formulée lors de la pré-inscription (dans le cadre des places en accueil régulier).

Afin de permettre à la famille d'ajuster le temps d'accueil contractualisé, nous proposons à l'ensemble des familles accueillies **une période d'essai d'un mois**. Au terme de ce délai, les familles peuvent revoir à la hausse ou à la baisse le nombre d'heures contractualisées.

Annexe
Exemple de contrat famille
Enfance pour Tous

Après ce mois d'essai, la modification de contrat est soumise à la validation de la directrice et des justificatifs officiels sont demandés.

⇒ Le dossier d'admission

Avant toute entrée de l'enfant à la crèche, les parents doivent fournir pour le rendez-vous d'admission :



- Le carnet de santé de l'enfant (photocopie des vaccinations) ;
- une attestation de travail des deux parents
- un extrait d'acte de naissance ou copie du livret de famille ;
- la photocopie de la pièce d'identité des deux parents ;
- une attestation carte vitale précisant le N° de sécurité sociale auquel est rattaché l'enfant ;
- le justificatif d'immatriculation CAF (CAF, MSA) faisant apparaître le numéro d'allocataire ;
- une photo de l'enfant ;
- un relevé d'identité bancaire ;
- une attestation d'assurance responsabilité civile au nom de l'enfant (en général liée au contrat d'assurance habitation) ;
- au cas où l'autorité parentale a fait l'objet d'une décision d'un juge, copie de cette décision ;
- l'avis d'imposition de l'année N-2 des deux parents qu'ils soient mariés ou non, en concubinage ou non, à renouveler au mois de septembre de chaque année ;
- l'autorisation d'accès CAF PRO ;
- un certificat médical établi par le médecin traitant précisant l'aptitude de l'enfant à fréquenter la collectivité ; à présenter le 1er jour d'adaptation de l'enfant
- une ordonnance pour l'administration d'antipyrétique en cas de fièvre et douleur (stipulant le degré de température)

Viennent ensuite des documents à compléter afin de finaliser le dossier :

- la fiche de renseignements concernant l'enfant ;
- les numéros de téléphones en cas d'urgence et les noms des correspondants (fixe et mobile des deux parents)
- l'adresse mail de chaque parent
- une autorisation de délivrer un antipyrétique en cas de fièvre (doliprane, Efferalgan) ;
- une autorisation de soins signée des parents (transport à l'hôpital si urgence, sorties extérieures, photographies, etc. ...) ;
- les diverses autorisations signées : autorisation de prélèvement, de droit à l'image, d'accès CAF PRO, de sortie, ... ;
- le règlement daté et signé
- le contrat d'accueil et financier signés

Tout dossier non complet à la fin de la période d'adaptation entraîne l'impossibilité d'accueillir définitivement l'enfant.

La Directrice de la structure remet aux parents un dossier de présentation comprenant notamment un exemplaire du règlement de fonctionnement et le contrat d'accueil et financier.

Toutefois, l'admission définitive de l'enfant n'est effective qu'après :

- une visite médicale faite par le Médecin traitant (pour les enfants de plus de 4 mois) et par le médecin du multi accueil pour les enfants de moins de 4 mois ou dans le cadre d'un Projet d'Accueil Individualisé (PAI).
- une période d'adaptation obligatoire: Après la date d'inscription, une période d'adaptation est organisée avec les parents afin de donner à l'enfant la possibilité de s'intégrer dans la structure à son propre rythme ;
- une ordonnance d'antipyrétique précisant à partir de quelle température l'administrer, par le médecin traitant de l'enfant
- le directeur ou le médecin peuvent demander à consulter le carnet de vaccination lorsqu'un examen médical est prévu au multi-accueil ou pour mettre à jour le dossier médical de l'enfant. Les enfants doivent être à jour des vaccinations prévues par les textes légaux sauf s'ils présentent une contre-indication attestée par un certificat médical, soumis au médecin du multi-accueil.

L'enfant ne peut être admis que si les vaccins obligatoires DT, POLIO sont faits dans les délais précisés par le calendrier vaccinal. Les vaccinations recommandées sont à envisager avec le médecin traitant.

Après la date d'inscription, une période d'adaptation est organisée avec les parents afin de donner à l'enfant la possibilité de s'intégrer à la structure d'accueil selon son propre rythme.



⇒ **Etablir sa fiche d'inscription à la crèche**

Le premier jour de l'adaptation, les parents remplissent une fiche d'inscription à la crèche qui regroupe toutes les informations relatives à la famille et à l'accueil de l'enfant.

Cette fiche permet à la directrice et à l'équipe d'avoir accès rapidement aux coordonnées des parents et de pouvoir transmettre aux parents les documents tels que les repas et activités de la semaine, le questionnaire de satisfaction... et de les convier aux réunions d'informations, au conseil de crèche et aux sorties ou évènements festifs organisés pour les familles.

Fiche d'inscription à la crèche

Situation : Vie en couple Mariés / Pacés Séparés/Divorcés Seul

Adresse :
 Nom et N° rue :
 Code postal : Commune :
 Téléphone Domicile :
 Email :

Père :
 Nom : Prénom :
 Profession : Employeur :
 Adresse employeur : Portable :
 Téléphone :

Mère :
 Nom : Prénom :
 Profession : Employeur :
 Adresse employeur : Portable :
 Téléphone :

N°CAF : allocataire : Oïre Oïre
 Fonctionnaire/RATP/Régime général (à compléter si applicable) sur lequel est inscrit
 N° IS :
 Nombre d'enfants à charge : âge des frères et sœurs :

Enfant :
 Nom : Prénom :
 Date de naissance :
 Date d'entrée : heure : Section :
 Nombre d'heures/semaine :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Judi	Vendredi
Matin					
Après midi					
Total d'heures					

Bus Médecin : le à
 Bus Psychologue : le à

⇒ **Créer la transition : la Fiche de liaison**

Lors de l'adaptation, les parents remplissent une fiche de liaison individuelle qui renseigne la directrice sur l'ensemble des habitudes de l'enfant à la maison. Cette fiche se présente sous la forme d'un questionnaire organisé en 3 sections : alimentation, sommeil, développement psychomoteur.

Contrat d'accueil classique

Crèche _____

Vu le règlement de fonctionnement de la structure

Vu la réglementation de la Caisse d'allocations Familiales

Ce contrat précise l'accord de la famille sur les conditions d'accueil de son enfant dans la structure.

Il est passé entre :

La structure : _____

Sise au : _____

Représentée par le/la responsable de la structure : _____

D'une part,

Et les parents / représentants légaux ayant l'enfant à charge

Nom et prénom du père : _____

Nom et prénom de la mère : _____

Adresse : _____

D'autre part,

Pour l'accueil de l'enfant :

Nom et prénom : _____

Date de naissance : _____

Il est convenu ce qui suit :

Les parties s'engagent à respecter ce contrat du _____ au _____

Aux conditions fixées ci-dessous.

Jours et horaires d'accueil par semaine :

Lundi : de _____ à _____

Mardi : de _____ à _____

Mercredi : de _____ à _____

Jeudi : de _____ à _____

Vendredi : de _____ à _____

Revenu Mensuel : _____

Revenu net fiscal du foyer / mois

Nombre d'enfants à charge : _____

Enfants de moins de 18 ans

1 enf. à charge : 0.06%

2 enf. à charge : 0.05%

3 enf. à charge : 0.04%

4 enf. à charge : 0.03%

Soit une mensualisation de : _____ Heures

Tarif horaire * : _____ Euros

Coût Mensuel : _____ Euros

Détail de la grille de calcul :

Heures de présence sur la période : _____

Heures du contrat : _____

Nombre de mois facturés sur la période : _____

Nombre d'heures facturées par mois : _____

*Tarif horaire obtenu en multipliant le revenu mensuel par le pourcentage d'effort lié au nombre d'enfants à charge

La participation mensuelle de la famille est à régler avant le 5 de chaque mois pour les familles non prélevées. Pour les familles prélevées, le prélèvement interviendra entre le 5 et le 10 du mois.

Information aux parents

Nous vous informons que la CAF met à notre disposition un service Internet à caractère professionnel qui nous permet de consulter les éléments de votre dossier nécessaires à l'exercice de notre mission. Conformément à la loi "Informatique et libertés" n°78-17 du 6 Janvier 1978, nous vous rappelons que vous pouvez vous opposer à la consultation de ces Informations en nous contactant.

Dans ce cas, il vous appartient de nous fournir les Informations nécessaires au traitement de votre dossier

Révision du contrat :

Le taux horaire est révisable annuellement au 1^{er} janvier de chaque année

Si un changement de situation familiale (naissance, séparation...) ou un changement de situation professionnelle (perte de revenus importante,...) intervient en cours d'année, le taux horaire pourra être révisé sur présentation de justificatifs.

Résiliation du contrat :

Les modalités de résiliation du contrat sont celles prévues dans le règlement de fonctionnement signé par les parties.

Les représentants légaux de l'enfant s'engagent à :

- Régler le volume d'heures annuelles réservées pour l'enfant cité ci-dessus et non les heures effectivement réalisées, sauf si elles sont ponctuelles. Seules les absences stipulées dans le règlement de fonctionnement pourront autoriser une déduction d'heures.
- Respecter les obligations mentionnées dans le règlement de fonctionnement
- Respecter le projet pédagogique et l'organisation mise en place par l'équipe

Ce contrat est rédigé en deux exemplaires originaux dont un est remis à la famille.

Fait à : _____

Le : _____

Signature des parents /
Représentants légaux :

Signature du/de la responsable
de l'établissement

3. Horaires de service



Le règlement de fonctionnement

La vie de la crèche est régie par le **règlement de fonctionnement** propre à l'établissement. Ce document qui présente les **règles de vie collective** a pour objectif de définir l'**organisation de la structure d'accueil** ainsi que les **droits** et les **obligations** de chacun des acteurs à savoir : l'équipe, les parents et les enfants.

Disponible en annexe, ce document est soumis à votre validation.

Ouverture à
7h30

Fermeture à
18h30

4 semaines de fermeture
dans l'année

- **3 semaines en été**
- **1 semaine entre les fêtes**
- **2 journées pédagogiques par an**

Zoom sur les journées pédagogiques

Lors des journées pédagogiques, les **professionnels se regroupent** pour un temps de **travail collectif**.

Ce temps fort ciblé d'une **thématique** favorise l'analyse, la réflexion ainsi que la régulation des expériences.

La journée pédagogique s'inscrit dans une **démarche d'amélioration continue** indispensable au bon fonctionnement de la crèche.

Nous adapterons les contrats des familles afin de répondre au mieux aux besoins des familles. En faisant preuve de souplesse dans l'établissement des contrats des familles, elles pourront réajuster leur contrat en cas de changement de situation professionnelle ou familiale.

Le suivi des présences avec le logiciel MIKADO

Il existe trois types d'accueil possibles.

- L'accueil régulier (temps plein ou temps partiel)
- L'accueil occasionnel
- L'accueil d'urgence

Enfance pour Tous est également en mesure de vous accompagner dans la mise en place de procédures de gestion de l'accueil régulier. A cet effet, nous avons mis en place une procédure, adaptée et adaptable en fonction de la politique petite enfance de la collectivité et de son souhait de vouloir déléguer cette étape.

Optimiser la gestion de la structure

⇒ Suivi des temps de présence des enfants

Afin de proposer un suivi du temps de présence réel des enfants au sein de la structure, nous procédons à l'installation de tablette tactile à l'entrée la crèche. Grâce à cet outil, le parent qui accompagne l'enfant badge à son entrée et à son départ de la crèche.

Directement relié à l'outil de gestion de la crèche, l'outil de badgeuse permet un suivi au plus juste des temps de présence réel des enfants au sein de la crèche.



Nous étudions également la possibilité de relier ce logiciel à un système de pointage dédiés aux professionnels présents sur la crèche, ceci afin de connaître en temps réel le respect des normes d'encadrements réglementaires par sections et au sein de la structure.

⇒ Un logiciel dédié à la gestion de structure petite enfance

Le logiciel Mikado est notre logiciel de gestion pour l'accueil des enfants dans les crèches Enfance pour Tous. Il permet de stocker, consulter et gérer les informations relatives à l'accueil de chaque enfant. Ainsi, toutes les directions de structure disposent d'un outil opérationnel, complet et optimal. Le logiciel permet notamment une centralisation des données relatives à chacune de nos crèches qui sont accessibles par nos services supports au siège pour un meilleur suivi.



⇒ Des formations de gestion spécifique pour nos directrices

Dans le cadre de leur intégration, toutes les directrices de crèches Enfant pour Tous suivent une formation à l'outil de gestion Mikado. Des formations de mises à jour leurs sont régulièrement proposées.

En complément, plusieurs guides d'accompagnement opérationnel sont transmis à chaque direction de crèche :

- Guide d'utilisation du logiciel Mikado ;
- Guide d'inscription et de suivi des dossiers
- Guide de facturation ;
- Guide de suivi du TO ;
- Une foire aux questions.

Enfin, un responsable opérationnel référent est à la disposition des directions de crèche pour répondre à toutes leurs questions.

Une plateforme en ligne consultable par la collectivité

Enfant pour Tous soulève toute l'importance d'une facturation et d'un reporting optimisés permettant une plus grande transparence et contrôle pour la collectivité. C'est pourquoi, la collectivité aura un accès à l'interface en ligne synchronisée avec notre logiciel de gestion Mikado. Cet accès permettra un regard en temps réel sur le suivi et les outils de reportings mensuels et indicateurs sociaux. Les collectivités pourront accéder à leur espace par le biais d'un identifiant et un mot de passe.

Le taux d'occupation

Au cours des formations de gestion, chaque directrice est briefée sur l'**optimisation du taux d'occupation** de sa crèche.

En complément, un guide opérationnel dédié au suivi du TO lui est transmis.

En appui à la direction, le responsable opérationnel et la direction financière accorde un suivi tout particulier du TO.



4. Organiser la période d'adaptation

⇒ Rapport d'intégration de l'enfant

Avant l'arrivée en crèche, la directrice transmet aux parents un rapport d'intégration personnalisé pour chaque enfant et qui regroupe :

- Une fiche astuces pour que l'adaptation se passe bien à la fois pour les parents et pour l'enfant qui sera conservée par les parents
- Un planning d'adaptation pour préparer la semaine d'adaptation
- Une fiche d'inscription à la crèche à remplir par les parents
- Une fiche d'acceptation du règlement intérieur à signer par les parents
- Une fiche de liaison individuelle remplie le jour de l'adaptation avec les parents qui consigne les habitudes de l'enfant (rythme de sommeil...)

Ces documents sont regroupés dans un dossier propre à chaque enfant qui sera alimenté tout au long de l'accueil par la directrice de la crèche et la professionnelle de section référente pour l'enfant.

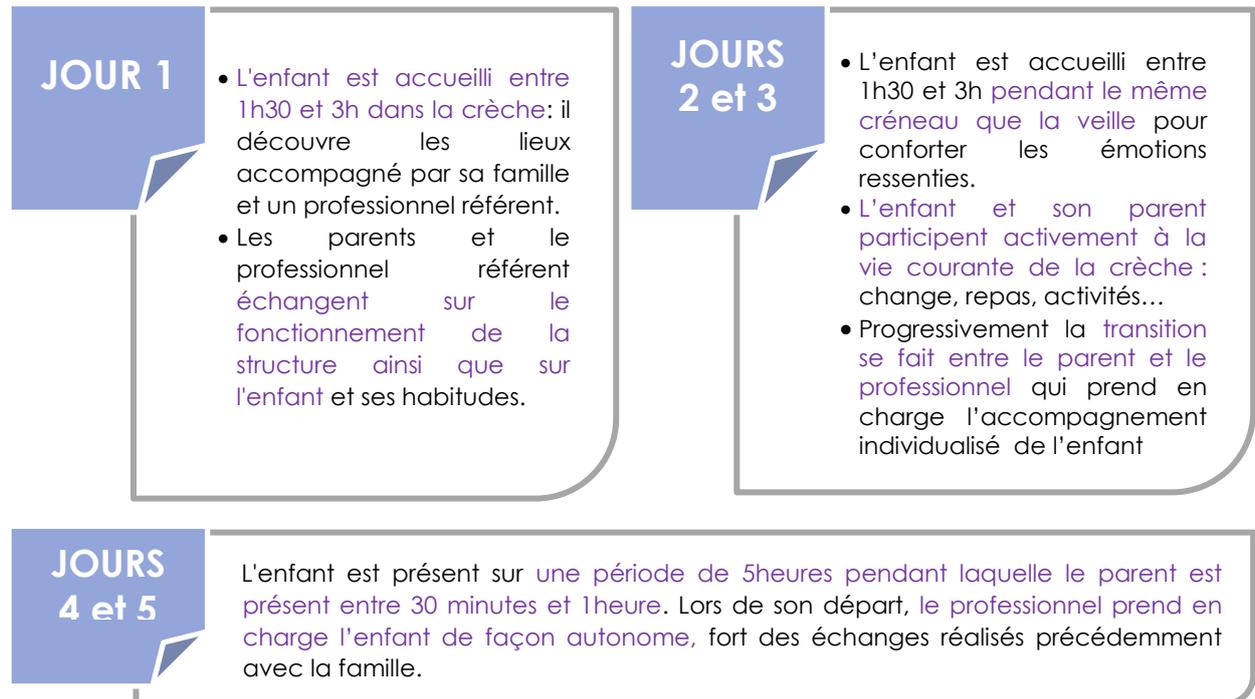
Programmer la meilleure période d'adaptation pour l'enfant

En amont de l'entrée en crèche, une période d'adaptation est prévue pour faciliter l'acclimatation de l'enfant nouvellement accueilli. Avec pour objectif de créer un climat de confiance, cette étape est triplement importante :

- Pour l'enfant qui appréhende progressivement un nouvel environnement et s'intègre petit à petit au sein du groupe accompagné par son parent ;
- Pour les parents qui accompagnent leur enfant et découvrent par la même occasion la structure, son fonctionnement et l'équipe de professionnels ;
- Pour les professionnels qui apprennent à découvrir l'enfant, son rythme et ses habitudes afin de lui proposer un accueil sécurisé et adapté à son individualité.

Au cours du rendez-vous d'inscription avec la directrice, un programme d'intégration adapté et personnalisé est défini avec la famille.

Si sa durée est adaptée suivant les besoins de l'enfant ou de la famille (entre 1 et 2 semaines), la période d'adaptation s'organise selon le calendrier suivant :



Chaque moment d'intégration est l'objet de **temps de discussion** entre la famille et le **professionnel référent** permettant d'échanger sur l'enfant, ses habitudes et son comportement, de compléter le **livret d'adaptation** mais aussi d'analyser les réactions des proches.

Au fur et à mesure de la période, **le livret d'adaptation dédiée à l'enfant et sa famille est complété par le personnel référent** : toutes les informations pour une bonne prise en charge de l'enfant par l'équipe y sont indiquées.

Contrairement au schéma d'adaptation progressif qui crée des angoisses quotidiennes pour l'enfant en introduisant de nouveautés chaque jour de l'adaptation, le schéma d'adaptation proposé dans nos établissements permet à l'enfant de **retrouver pendant plusieurs jours des repères similaires et rassurants** : ainsi, le cerveau de l'enfant acquiert une compréhension d'évènements grâce à une répétition d'actions à l'identique.

Les astuces d'une bonne adaptation

La crèche représente une séparation du milieu familial, et le 1^{er} espace d'une vie en collectivité.

Comment faire pour que cette vie nouvelle soit source de bonheur et d'épanouissement ?

Comment préparer les parents ?

Venir à la crèche et la visiter avec l'enfant permet d'appréhender l'environnement et de se projeter plus facilement.

Les parents rencontrent alors l'équipe éducative et lui posent des questions, échangent sur les habitudes de vie à la maison... C'est une étape qui permet de rassurer les parents avant l'entrée en crèche.

Etablir un schéma d'adaptation

C'est un schéma sur 5 jours qui permet, petit à petit, d'habituer l'enfant (et les parents) à l'environnement de la crèche de façon à ce que l'accueil se passe au mieux. L'adaptation peut parfois durer plus que 5 jours, en fonction des sensibilités de l'enfant et de ses parents.

Rassurer l'enfant

Les premiers jours de l'accueil (ou lors de périodes de changement dans la vie de la famille comme l'arrivée d'un second enfant ou un déménagement), il se peut que l'enfant vive mal la séparation avec les parents. Il pleure, s'agrippe à ses parents, se met en colère. Souvent, dès le départ des parents, cette crise se calme et l'enfant oublie cette contrariété pour jouer avec d'autres enfants.

Afin que l'enfant se sente rassuré dans un environnement sécurisé, la période d'adaptation constitue une période cruciale au cours de laquelle la place du parent est centrale : le temps de transition consacré sera bénéfique pour la suite de l'accueil. Une fois l'adaptation terminée, nous offrons également la possibilité de prolonger la transition en proposant aux parents de prendre le temps de jouer quelques minutes avec lui à l'arrivée à la crèche et au départ.

Documents individualisés qui accompagnent l'arrivée en crèche

A l'arrivée en crèche, la directrice transmet à chaque famille des documents individualisés qui sont regroupés dans un dossier propre à chaque enfant. La famille reçoit donc lors de l'adaptation, un dossier contenant un planning d'adaptation pour son enfant qui se base sur le planning type présenté plus bas mais est réadapté en fonction des horaires qui rythment la vie à la maison, une fiche d'inscription et une fiche d'acceptation du règlement intérieur.

5. Gestion des situations exceptionnelles

Communiquer avec les familles lors de situations exceptionnelles

Afin d'anticiper au mieux toutes les situations et pratiques qui peuvent être rencontrées au quotidien au sein d'une crèche, Enfance Pour Tous a élaboré un cahier des procédures présentant en détails l'ensemble des gestes à adopter dans différentes configurations.

Consultable dans l'ensemble de nos crèches, les professionnels en prennent connaissance dès leur arrivée en crèche et doivent en attester (attestation manuscrite intégrée au dossier collaborateur de chacun de nos salariés).

Plusieurs procédures intégrées à ce cahier présentent en détail les actions à mener en cas d'urgence ou de situation anormale :

- **Sécurité** : évacuation en cas d'incendie
- **Santé** : démarche à suivre en cas d'accident
- **Procédure d'alerte** : alerte des situations préoccupantes

Concernant les procédures d'alerte, nous avons identifié différents niveaux de situations préoccupantes afin d'adapter le processus d'alerte au regard du niveau de gravité de la situation.

	Situation blanche	Situation jaune	Situation orange	Situation rouge / crise
Dommages matériels et/ou corporels qui peuvent être causés par cette situation	Le dommage est minime et fait partie du quotidien de la crèche.	Le dommage est minime.	Le dommage est important.	Le dommage est grave.
Résolution du dommage	Le dommage est résolu en interne.	Le dommage est résolu en interne mais peut donner lieu à des effets secondaires.	Le dommage est résolu en collaboration avec d'autres acteurs. Il peut donner lieu à des effets secondaires.	Le dommage est résolu par le siège de people&baby qui prend le relais. Il y a inévitablement des effets secondaires.
Impact que cette situation peut avoir sur le fonctionnement de la structure	Le dommage ne cause pas d'impact sur le fonctionnement de la structure.	Le dommage cause un impact minime sur le fonctionnement de la structure.	Le dommage cause un impact important sur le fonctionnement de la structure.	Le dommage cause un impact grave sur le fonctionnement de la structure.

Pour toute situation **jaune**, **orange** et **rouge**, les parents, la DFPE et la PMI sont informés par la Directrice et le responsable opérationnel dans un délai maximum d'une journée. Un plan de communication conçu spécifiquement en fonction de la situation est alors déployé par le Directeur de Réseau.

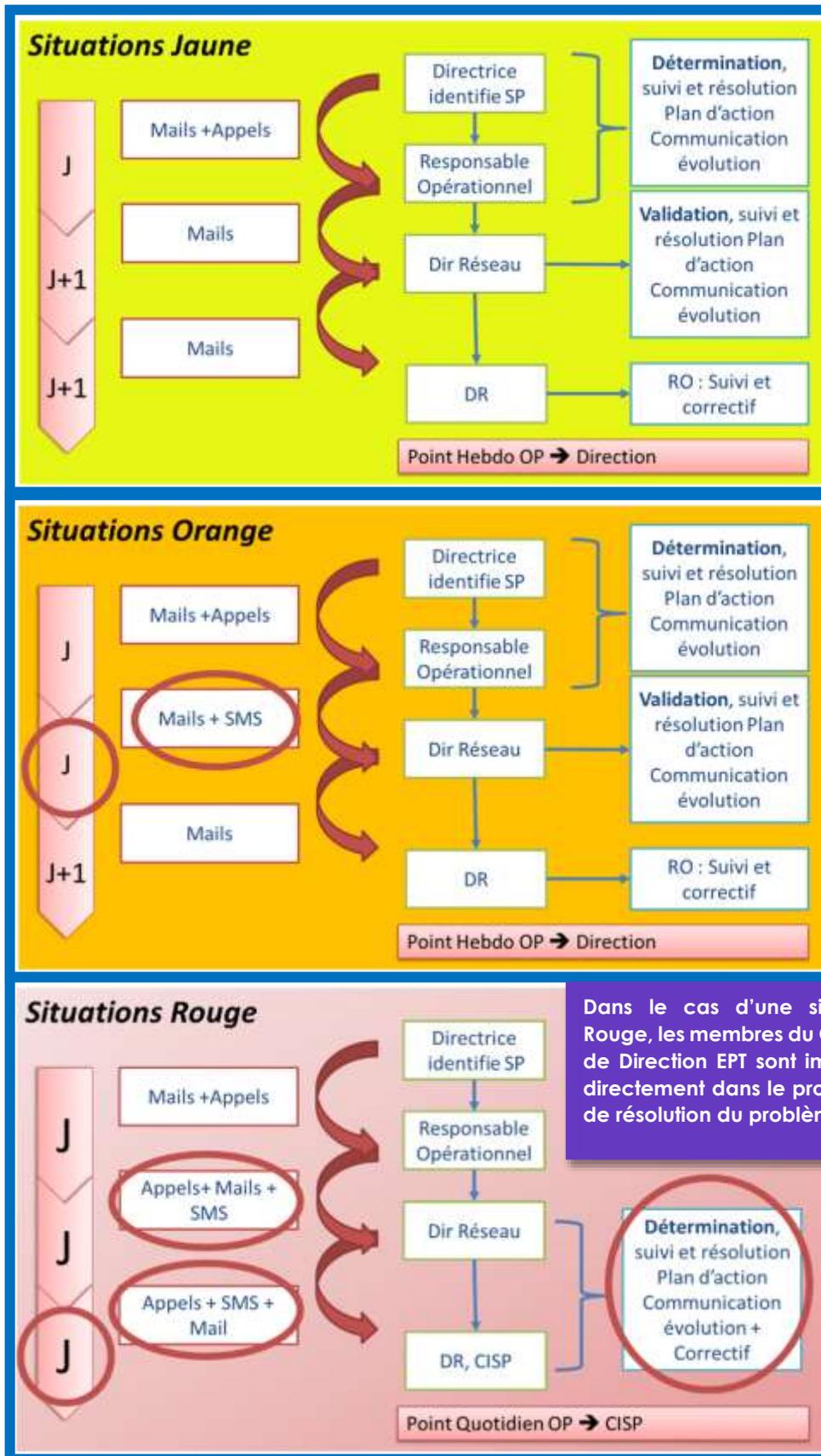
Le médecin et la psychologue de la crèche seront prévenus en cas de situation concernant leur domaine de compétence dans un délai dépendant de la gravité de la situation et de l'action à mener (immédiatement en cas de maladie et dans un délai d'une semaine dans le cas d'une situation jaune (morsure bénine par exemple).

Les situations sont déterminées par le Responsable Opérationnel et la directrice de la crèche, exceptée pour la situation rouge qui est déclarée rouge par les membres du comité de direction.

Zoom sur la gestion des enfants malades

Dans le cadre de nos procédures de gestion des situations d'urgence et des maladies des enfants, les professionnels ont pour directive de tenir informé en toute circonstance le parent référent : à minima un numéro de téléphone d'urgence est indiqué dans le dossier administratif de chaque enfant.

Dans le cadre d'un état anormal de l'enfant (maladie), cet appel fait suite à un pré diagnostic par le référent paramédical voir médical (pédiatre) de la crèche. Les parents décident conjointement avec les professionnels de la suite donnée à la situation : capacité à rester en environnement collectif ou retour au domicile notamment. Tous ces gestes sont tracés dans un cahier de suivi.



Exemple de procédure : Santé – Marche à suivre en cas d'accident

Procédure SANTE – PROTOCOLES MEDICAUX		Marche à suivre en cas d'accident	
Destinataire : Equipe complète	Diffusion progressive	Autorisation	<i>Odile Broglin</i>
Date / mise à jour : 11/09/2015	Annule et remplace la version du 16/04/13	de diffusion :	

Protéger

Prendre le temps de regarder et d'évaluer le problème, attention au sur-accident.
 Une professionnelle se charge d'éloigner les autres enfants, une autre de supprimer les dangers environnants si besoin. Une personne doit toujours rester auprès de l'enfant accidenté.

Alerter

- Une professionnelle prévient la direction
- Une professionnelle se charge d'**appeler les secours avec le téléphone filaire d'urgence : le 15 en priorité**, ou le 18
- Prévenir ou faire prévenir les parents de l'enfant dans les meilleurs délais.

Donner aux secours :

- o L'adresse d'accès des pompiers à la structure :
- o Le téléphone de la structure :
- o Expliquer la nature du problème et les circonstances de l'accident
- o Donner l'âge et le poids de l'enfant
- o Donner des détails sur l'état de l'enfant :
 - ⇒ répond-il à son prénom ? a-t-il perdu connaissance ? est-il réactif au bruit, au toucher ?
 - ⇒ respire-t-il ? quelle est la couleur de sa peau ?
- o Dire les premières mesures prises, les risques et les gestes effectués.
- o Noter les instructions données par l'interlocuteur et retourner auprès de l'enfant.

NE JAMAIS RACCROCHER AVANT QUE L'INTERLOCUTEUR NE VOUS Y AUTORISE.

Secourir

Intervenir auprès de l'enfant en suivant les instructions reçues par téléphone. Eviter de multiplier le nombre des personnes présentes auprès de l'enfant. Bien noter l'évolution de l'enfant dans le cahier de transmission en attendant les secours.

Mode de diffusion obligatoire

- Réunion d'équipe pour informer et former tout le personnel
- Signature du protocole par chaque professionnel au recrutement (CDI, CDD, stagiaire)
- Affichage du protocole dans chaque lieu de vie de la structure

En complément de ce cahier des procédures, nous avons mis en place [une fiche de déclaration d'accident qui est transférée à l'interlocuteur compétent au regard de la gravité de l'urgence à gérer.](#)

Ainsi, nous traçons l'ensemble des situations anormales voire préoccupantes.

La collectivité sera systématiquement informée dans les meilleurs délais des urgences rencontrées et des dispositions prises.

Au regard de l'état d'urgence national et des évènements qui ont récemment eu lieu en Ile de France, Enfance Pour Tous a mis en place différentes procédures relatives à la gestion de situations de crise et d'intrusion :

- Un protocole de conduite à tenir en situation d'état d'urgence ;
- Un protocole de confinement a été transmis et un plan de formation sur le sujet est en cours de déploiement
- Un kit de confinement envoyé à l'ensemble de nos crèches : matériel de soin, couvertures de survie, lampe autonome, radio portative, denrées non périssable sont autant d'éléments qui composent ce kit obligatoire au sein de l'ensemble de nos établissements
- Mise à disposition d'un numéro d'urgence en cas de crise pour répondre aux questions et inquiétudes des professionnels en toutes circonstances

Modèle de procédure : conduite à tenir en situation d'état d'urgence

Procédure n° SECURITE		Conduite à tenir en « plan vigipirate » / « état d'urgence »	
Destinataire : Equipe complète	Diffusion immédiate	Autorisation de diffusion <i>Odile Broglin</i>	
Date / mise à jour : 23/11/2015	Annule et remplace la version du: 19/11/2015		

S
E
C
U
R
I
T
E

Sécuriser l'accueil des enfants et le quotidien des professionnelles dans les crèches à la suite d'actes malveillants qui se déroulent en France :

- Les sorties à l'extérieur des crèches sont annulées. Aucune exception à cette règle.
- Vérification systématique des personnes qui entrent dans la crèche. Par visiophone pour les crèches qui en sont équipées. Pour les autres structures, une professionnelle se rend jusqu'à la porte d'entrée afin de vérifier l'identité de la personne avant d'ouvrir.
- Le système de verrouillage des portes d'entrée est en fonction.
- Si une personne autre que les parents vient récupérer l'enfant, merci de contrôler que celle-ci soit bien sur la liste des personnes autorisées à venir chercher l'enfant (vérification de la pièce d'identité).
- Les prestataires extérieurs doivent vous montrer un document prouvant l'appartenance à leur entreprise (badge, tenue distinctive...) avant de pénétrer dans la crèche.
- Dans le doute, vous ne devez pas ouvrir la porte et devez immédiatement avvertir votre direction. En cas d'absence de la directrice, informez immédiatement votre responsable opérationnel.

Mode de diffusion obligatoire

- Réunion d'équipe pour informer et former tout le personnel
- Signature du protocole par chaque professionnel au recrutement (CDI, CDD, stagiaire)

Veillez trouver ci-après le projet de protocole de confinement qui a été déployé au sein de nos crèches début 2016

Procédure SECURITE		Confinement
Destinataire : Equipe complète	Diffusion progressive	Autorisation de diffusion : <i>Odile Broghin</i>
Date / mise à jour : 08/03/2016		

SECURITE

Quand se mettre à l'abri ?

Il y a des situations d'urgence où il est plus sûr de garder les enfants dans le bâtiment et d'empêcher quiconque d'y entrer ou d'en sortir, plutôt que d'évacuer les lieux.

Pour préparer une mise à l'abri sur place, il faut déterminer une ou plusieurs zones sûres désignées dotées de portes que l'on peut verrouiller, et dotée de moyens de communication.

La mise à l'abri sur place est appropriée dans les cas suivants :

- Orages violents ou autres phénomènes météorologiques violents
- Situations menaçantes dans le voisinage
- Personne menaçante à l'intérieur du bâtiment
- Accident chimique ou autre accident environnemental

Selon la situation, vous pourriez être privé d'électricité, de chauffage, de service téléphonique, d'eau ou d'une combinaison de ces éléments.

Comment choisir les pièces les mieux adaptées pour le confinement ?

- Le confinement peut être effectué dans une seule pièce ou dans plusieurs pièces pouvant éventuellement être reliées par un couloir (zone de confinement).
- Les pièces doivent être choisies en fonction de leur exposition par rapport au risque et de la qualité de l'isolation
- Pour une pièce de hauteur de plafond d'environ 2,5 mètres, il doit être prévu une surface minimum au sol d'1 m2 par personne abritée
- Si possible, cette pièce doit disposer d'un point d'eau et de sanitaires accessibles.

Ce qu'il faut avoir à disposition ?

- Des Couvertures de survie et la trousse d'urgence
- Une radio avec des piles et la fréquence indiquée dessus. France inter : 162 Khz
- Un téléphone
- L'annuaire d'urgence
- Eau (1 litre par personne)
- Aliments type biscuits secs et lait maternisé
- Lampe de poche et piles
- Couches et lingettes
- Biberons et tétines
- Seaux

S
E
C
U
R
I
T
E

Ce qu'il faut faire ?

Dès réception du signal d'alerte,

- Accompagner calmement les enfants dans le local de confinement
- Fermer, calfeutrer portes et fenêtres, couper systèmes de ventilation, de climatisation et de chauffage
- Aller chercher le kit de confinement
- Vérifier que les fenêtres et les portes soient bien fermées
- Si possible appelez les secours
- Se mettre à l'écoute de la radio pour suivre l'évolution de l'évènement et les consignes de sécurité à appliquer
- Etablir une liaison avec la direction. Numéro d'urgence : 06 66 66 66 42
- Réceptionner, noter et communiquer toute information sur la situation. Comptabiliser les effectifs
- Organiser des activités calmes (raconter des histoires par exemple) et rassurer les enfants.
- Ne laissez entrer personne, y compris les parents. Répondez uniquement à la police

Vous devez réaliser un exercice annuel d'alerte qui peut permettre de valider, ou pas, le choix des locaux de confinement et révéler éventuellement des dysfonctionnements non identifiés préalablement.

Cet exercice fait connaître et comprendre la procédure de confinement et vous prépare en se familiarisant sur les mesures à prendre.

Notre stratégie de communication en cas de situation exceptionnelle

People&Baby est très attentif au traitement des problèmes et situations exceptionnelles rencontrés sur les structures. En effet, un problème, même anodin non traité, peut, par effet de domino, entraîner d'autres problèmes sur la structure et même, sur le réseau de crèches. Il en va de même pour la communication en situation exceptionnelle qui, si elle est mal gérée, peut créer confusion, quiproquos, et par effet boule de neige, de nouvelles situations indésirables sur les structures du réseau.

En cas de situation exceptionnelle, la directrice alerte par téléphone doublé d'un mail la responsable opérationnelle, pour faire remonter l'information au siège. Le directeur de réseau informe en cascade la Cellule d'Intervention des Situation Préoccupantes (CISP) composé de 5 membres :

- [Odile Broglin, Fondatrice puéricultrice](#)
- [Arielle Goldczer, secrétaire générale](#)
- [Leonard Gourinat, Directeur des Affaires juridiques](#)
- [Alexandre Fedoroff, Directeur opérationnel](#)

La CISP permet au siège d'avoir une vision globale sur les dysfonctionnements et/ou incidents rencontrés et met en place une stratégie de communication spécifiquement adaptée à la situation en considérant à la fois l'impact sur le fonctionnement de la structure, la façon dont la situation va être résolue et expliquée aux différents parties prenantes (collaborateurs, parents, enfants si nécessaire) et le risque de médiatisation de la situation.

Cette communication immédiate et complète vers le siège permet de prendre les meilleures décisions pour une communication active et transparente avec l'équipe.

En situation de crise, certaines règles sont de mise :

- **Autorité** : le directeur ou la directrice devra maintenir l'autorité nécessaire auprès de son équipe pour permettre que seules les décisions prises par la cellule de crise soient mises en œuvre.
- **Confidentialité** : une stricte confidentialité doit être assurée pour l'ensemble des discussions et décisions internes, même auprès des proches.
- **Ecoute** : être particulièrement à l'écoute vis-à-vis des équipes et se rendre disponible pour les rassurer et répondre si possible à leurs questions. Un point régulier de la situation pourra être organisé. Lors de ces séances la direction s'attachera à n'aborder que les sujets validés avec la cellule de crise.

De plus, lors d'une situation exceptionnelle, People&Baby s'engage à répondre à des objectifs clairs :

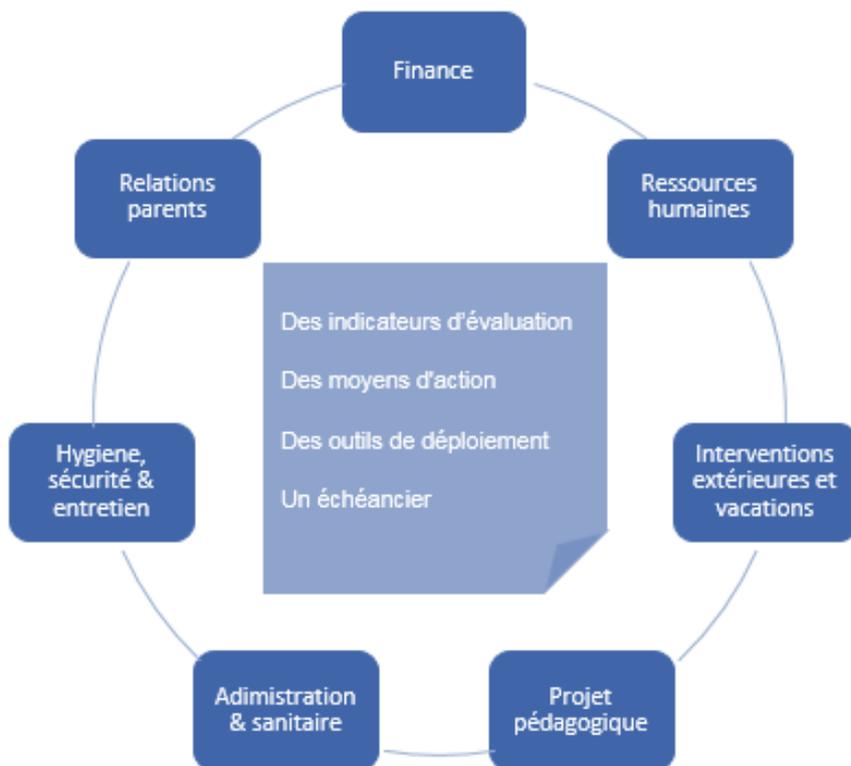
- Agir efficacement auprès de l'enfant grâce aux formations (premiers secours et alerte incendie),
- Prévenir systématiquement le parent concerné (blessure, accident, chute),
- Anticiper en équipe l'accompagnement de l'enfant et l'accueil de la famille,
- Maintenir la relation de confiance avec les familles,
- Assurer la diffusion de l'information par divers moyens de communication orale et écrite (courrier, mails, panneaux d'affichage « évènements » et site espace crèche)

II. Modalités de suivi et de contrôle du service

1. Le contrôle de la structure par le gestionnaire

⇒ Un suivi terrain assuré par le responsable opérationnel

Le responsable opérationnel se rend à minima **tous les mois** dans la structure pour **observer et accompagner l'équipe dans son quotidien**. Il s'appuie sur une grille d'analyse détaillée pour suivre le bon fonctionnement de la crèche



Chaque visite fait l'objet d'un **compte-rendu** qui diagnostique les **axes d'amélioration**. Si les **bonnes pratiques** sont valorisées, des **objectifs** avec des échéances de réalisation sont définis. Les actions correctives et leur déploiement sont détaillés dans un **rapport d'exploitation** rédigé par la directrice à destination du responsable opérationnel qui pourra apporter un réajustement et un soutien dans la mise en œuvre. La bonne réalisation sera vérifiée lors de la prochaine visite.

2. Le contrôle de la structure par la collectivité

Pour une gestion optimale, des **relations fluides et fréquentes** entre la collectivité et le **délégué** sont indispensables. Pour ce faire, Enfance Pour Tous met un point d'honneur à :

- Proposer des **outils d'informations périodiques** fiables à destination de la collectivité ;
- Organiser des **réunions régulières** entre le délégué et le délégant.

⇒ Des outils d'information périodiques à destination de la collectivité

La collectivité recevra périodiquement différents outils de suivi dont le contenu pourra être adapté sur sa demande.

Chaque mois : la fiche info

- Taux d'occupation mensuel
- Liste des enfants accueillis
- Liste du personnel
- Calendrier annuel des contrôles obligatoire et spécifiques
- Calendrier trimestriel de maintenance et d'entretien
- Calendrier annuel des formations obligatoires

Chaque semestre : le bilan

- Enfants accueillis et leurs caractéristiques
- Equipe de la crèche et mouvements du personnel sur le semestre
- Accompagnement de la structure
- Projet pédagogique
- Vie de la structure
- Entretien des locaux et du matériel

Chaque année : le rapport

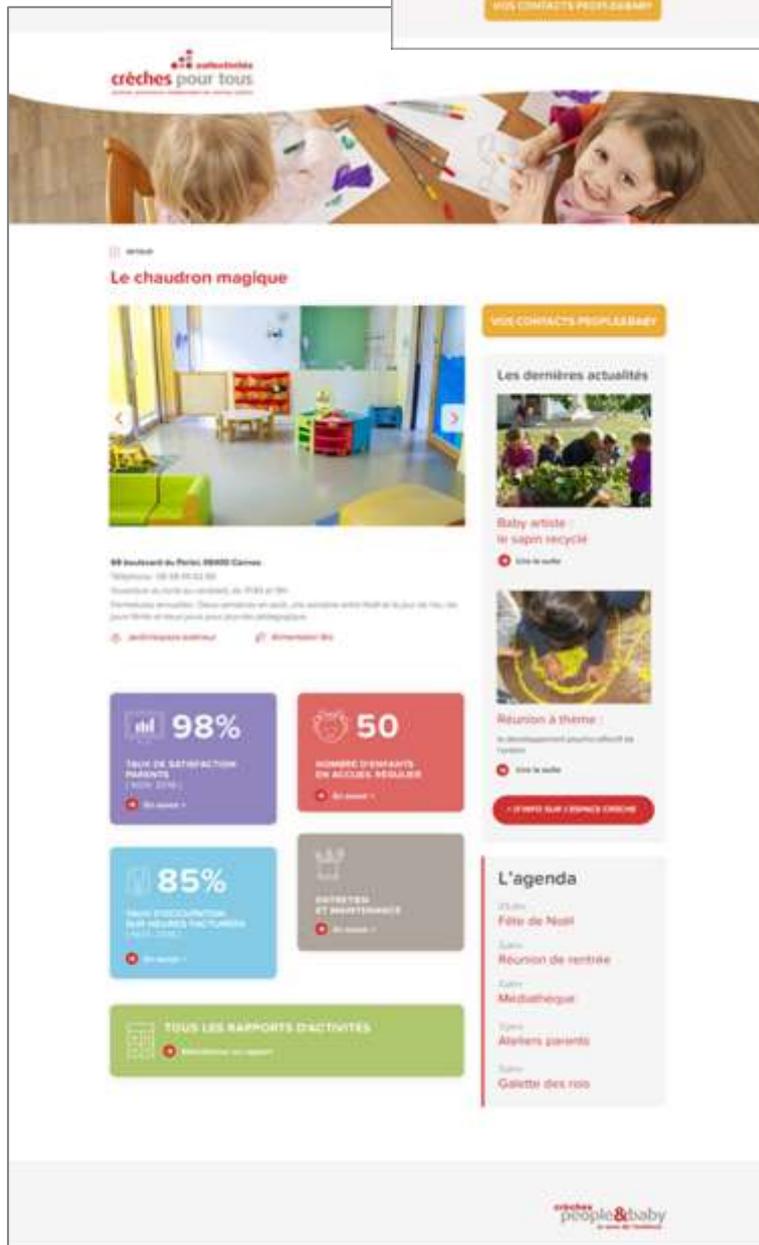
- Comptes pour l'exercice clos et son analyse
- Enfants accueillis et leurs caractéristiques sur l'année
- Equipe de la crèche et mouvements du personnel sur l'année
- Accompagnement de la structure
- Projet pédagogique
- Vie de la structure et satisfaction parents
- Entretien des locaux et du matériel

⇒ Un mini-site dédié pour donner à la collectivité l'accès en continu aux informations de gestion

Pour toute nouvelle crèche rejoignant notre réseau, nous créons un **profil utilisateur spécifique pour la collectivité associée**. Un identifiant ainsi qu'un code d'accès vous seront fournis dès le démarrage du contrat pour accéder à un mini-site qui vous sera **dédié**. La collectivité aura ainsi accès quotidiennement aux fiches familles de tous les enfants inscrits, aux taux d'occupation ainsi qu'aux fréquentations réelles constatées sur la structure. Elle pourra également consulter les factures et les règlements.

Aussi, et afin de faciliter la prise en main en « mode lecture » de notre logiciel de gestion, une **formation délivrée par notre Responsable Opérationnel dédié** sera également proposée.

Veillez-trouver ci-après un modèle de mini-site collectivité déployé pour l'une de nos collectivités partenaires.



Les taux d'occupation :

La collectivité aura accès aux taux d'occupation de la structure de façon journalière, hebdomadaire et mensuelle ainsi qu'aux plannings et à la présence réelle détaillée par enfant.



Facturation et Règlements

La collectivité pourra consulter la liste des factures émises ainsi que le détail de chaque facture. Elle aura également accès aux règlements ce qui lui permettra d'avoir une vision sur les retards et les impayés ainsi que sur les montant réellement perçus.

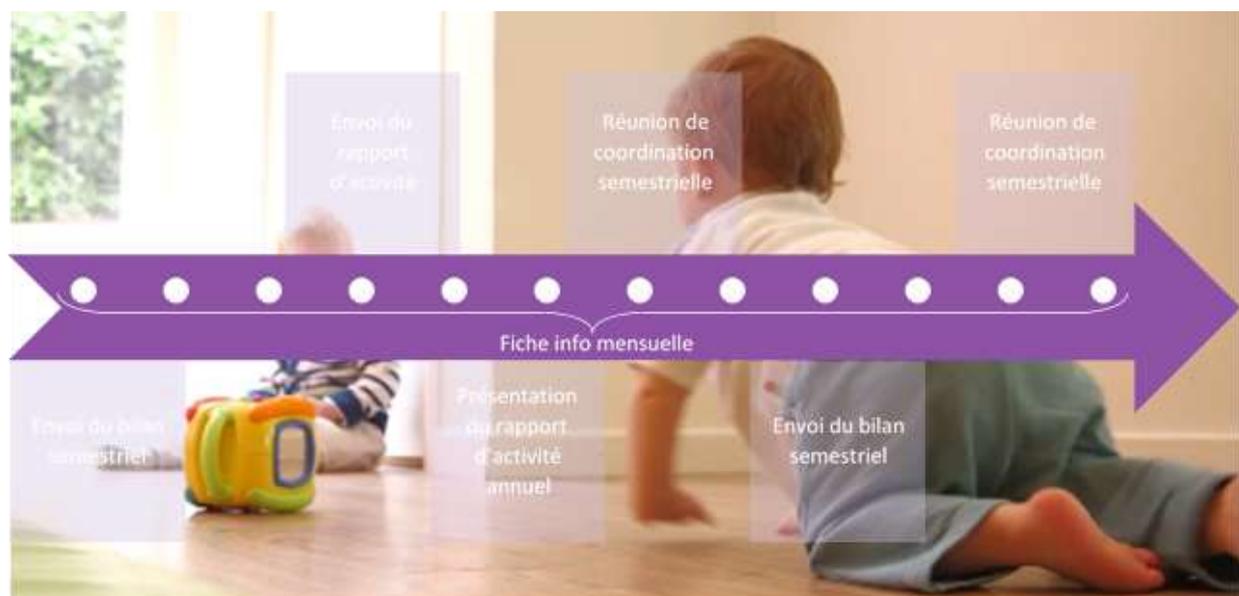
⇒ Des réunions régulières entre la collectivité et Enfance Pour Tous

Plusieurs réunions dans l'année seront organisées à l'initiative de la collectivité ou d'Enfance Pour Tous :

- Les réunions de coordination semestrielle présentant le bilan semestriel
- La réunion de bilan annuelle présentant le rapport annuel

En fonction de l'ordre du jour défini au préalable, des intervenants pourront participer à la réunion en complément du responsable opérationnel.

En somme, les échanges entre la collectivité et Enfance Pour Tous pourront s'organiser selon la proposition de planning indicatif ci-dessous :



3. Outils d'évaluation de la qualité du service rendu



Audits annuels

audit pédagogique
audit sanitaire
audit administratif
cf annexes



Questionnaire de satisfaction ville

une fois par an un questionnaire adressé aux services de la ville pour évaluer le service
cf annexes



Questionnaires de satisfaction parents

deux fois par an, un questionnaire de satisfaction destiné aux usagers
cf annexes

III. Servir des repas conçus pour les tout-petits

Des menus adaptés aux enfants

Les premiers pas du goût sont à la fois ceux de la découverte de saveurs nouvelles et ceux de l'apprentissage progressif de l'autonomie. Par la nourriture, les tout-petits découvrent tout un monde de sensations et c'est aussi à travers elle qu'ils expriment certaines émotions. Le repas est ainsi, dès les premiers mois, un moment clé de l'éducation.

Annexe
Menus et plans alimentaires
liste des grammages

Les recettes et techniques culinaires dédiées aux tout-petits intègrent ces exigences et s'appuient sur 4 items au service de la qualité :



Les menus que nous proposons sont préparés à partir d'une sélection de produits spécifiques, adaptés à chaque tranche d'âge.

Une structure alimentaire pensée pour le tout-petit

		6 - 12 mois	12 - 24 mois	>24 mois
		3 composantes	4 composantes	5 composantes
Déjeuner	Hors d'œuvres		X ou desserts	X
	Plat protidique	X	X	X
	Garniture	X	X	X
	Produits laitiers	X	X	X
	Desserts		X ou Hors d'œuvres	X
Goûter	Produits laitiers	X	X	X
	Fruits ou compote	X	X	X
	Complément glucidique		X	X

	6-12 mois	12-24 mois	> 24 mois
Hors d'œuvre		• Hors d'œuvre cuidités et crudités en alternance	• Hors d'œuvres à base de féculents et légumineuses
Protéine	• Plat protidique servi nature ou avec un bouillon de légumes	• Plat protidique Servi nature ou avec un bouillon de légumes • Sauces	• Plat protidique non texturé Servi nature ou avec bouillon de légumes ou sauce
Garniture	• Purée de légume et féculent • Purée anti-diarrhéique	• Duo de légume et féculent Les premiers petits morceaux • Purée anti-diarrhéique	• Légume ET/OU féculent non texturé • Garniture anti-diarrhéique
Produit laitier		• Laitage ou fromage	
Fruit	• Cuidité (purée de fruits) • Cuidité anti-diarrhéique	• Cuidité (purée de fruits) • Crudités en dessert (fruit cru) • Cuidité anti-diarrhéique	
Goûter	• Lait infantile (produit laitier en option)	• Lait infantile (produit laitier en option)	
	• Cuidité (purée de fruits) • Cuidité anti-diarrhéique	• Cuidité (purée de fruits) Ou crudité (fruit cru) Cuidité anti-diarrhéique	
		• Introduction de complément glucidique : Pain, Biscuit, pâtisserie, Entremets	



Les repas seront livrés en liaison chaude par le prestataire DEIBER qui fournit actuellement la structure.

⇒ Des goûters originaux

Le goûter est un moment de gourmandise et de convivialité pour les enfants.

Pour varier le plaisir et les éveiller à de nouveaux goûts, nous vous proposons de délicieux entremets « maison » :

Floraline vanille / Chocolat
Maïzena Vanille / Chocolat
Tapioca Vanille / Chocolat

D'autres parfums (cannelle, pomme, caramel, ...) viendront panacher ces moments de plaisir et de partage à travers la découverte des aliments.

Et, également, des pâtisseries « maison » :

Moelleux aux abricots
Gâteaux au chocolat, aux poires, aux ananas
Cake au citron, à la vanille

Nos produits sont préparés avec soin et viennent enrichir notre offre alimentaire.

Dans le cadre de notre politique environnementale et pour le bien-être des tout-petits, chacun de nos biscuits est rigoureusement sélectionné pour ses vertus nutritionnelles. A ce titre, ils sont :

Sans huile de palme
Sans matière grasse hydrogénée



Vous fournir du lait de qualité

Enfance pour Tous fournit systématiquement le lait au sein de toutes ses structures d'accueil petite enfance. Si la CAF considère que la fourniture du lait infantile est facultative, elle précise par ailleurs que la fourniture de l'ensemble des repas est obligatoire (collation et goûter compris). Dans la mesure où le lait constitue la composante alimentaire principale de la journée alimentaire des bébés (lait premier âge et deuxième âge en poudre) et demeure central pour les autres enfants âgés de 15 mois à 4 ans (lait de croissance en bouteille), nous considérons qu'il est de notre devoir de l'intégrer dans notre offre alimentaire.



Le lait infantile Milumel qui est proposé aux bébés présents au sein des crèches Enfance pour Tous, est réputé être le plus neutre de sa catégorie. En effet, grâce à son expertise, la recherche Milumel respecte rigoureusement les points de la réglementation et va encore plus loin en développant une formule exclusive pour sa gamme de laits infantiles.

Si le lait fourni ne convient pas à l'enfant (régurgitation ou allergies), les parents sont autorisés à fournir leur propre lait sous certaines conditions d'hygiène alimentaire qui leur sont précisées par l'équipe de la crèche.

Par ailleurs, pour toutes les mamans souhaitant allaiter leur enfant, Enfance pour Tous s'engage à leur offrir des conditions d'accueil adaptées. Trois situations d'allaitement sont possibles au sein des crèches Enfance pour Tous :

- **L'allaitement à la crèche** : l'ensemble de nos crèches sont équipées de fauteuils d'allaitements disposés à l'abri des regards, dans des espaces dédiés lorsque cela est possible.
- **Apporter le lait maternel à la crèche** possible sous certaines conditions d'hygiène. Si nécessaire, Enfance pour Tous s'engage à fournir à la crèche des tire-lait pour que les mamans soient en mesure de tirer leur lait à la fois à leur domicile et à la crèche.
- **L'allaitement mixte** : lait maternel matin et soir et lait de la crèche le reste de la journée.

Le lait est un élément nutritionnel central au sein de nos crèches qui est soumis à des règles d'hygiène strictes auxquelles les professionnels sont formés et les parents, en particulier ceux qui apportent leur propre lait (maternel ou non) sont sensibilisés.

Dans la mesure où la CAF nous impose de fournir l'ensemble des repas aux enfants, la fourniture du lait n'engendre pas de surcoût tarifaire pour les familles puisqu'il est considéré comme une composante à part entière de notre offre alimentaire.



Prendre en compte les régimes alimentaires particuliers : le Projet d'Accueil Individualisé

Dans le cas d'allergies ou de régime alimentaire particulier, il est possible d'adapter les repas proposés à l'enfant. Cette disposition est prévue dans le Projet d'Accueil Individualisé de la crèche.

Les composantes des repas sont livrées, réchauffées et servies dans des barquettes séparées ce qui permet de retirer une composante du repas de l'enfant qui ne pourrait pas en manger.

Des repas ou produits de substitution peuvent être proposés.

Les parents sont informés chaque jour de ce qu'a mangé leur enfant ce qui peut également leur permettre d'adapter le repas du soir afin d'assurer les apports nutritionnels.



Contrôler la traçabilité

De la production chez nos fournisseurs jusque dans l'assiette des enfants, **chaque aliment entrant dans la composition de nos plats est contrôlé** : maîtriser et garantir une qualité constante reste un enjeu majeur pour notre organisme.

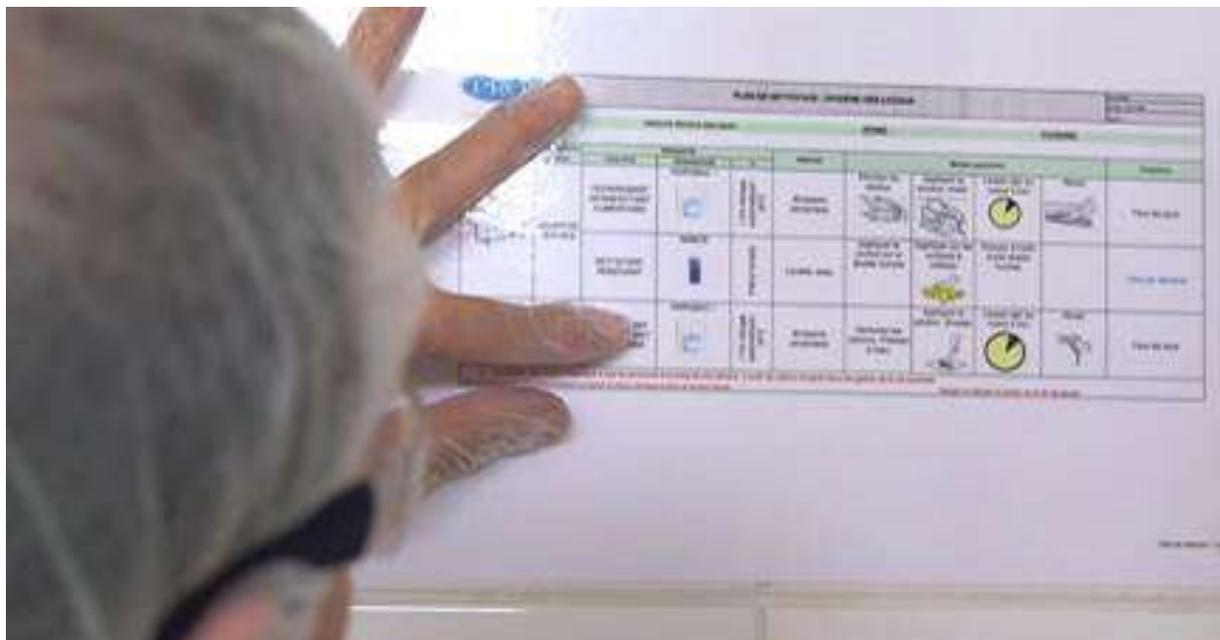
C'est pourquoi nous exigeons de nos fournisseurs :

- Un récapitulatif systématique des produits livrés
→ Qualité, origine, nom du fournisseur, n° de lot et quantité
- L'identification du lot et son historique
→ A la moindre demande d'information
- La fourniture des certificats de traçabilité
→ Viandes et produits Bio, à chaque livraison



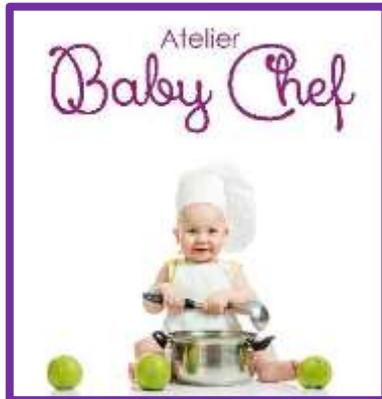
De la réception des matières premières à la livraison des produits finis en passant par toutes les étapes de transformation, **chaque contrôle fait l'objet d'un enregistrement rigoureux dans nos registres et nos systèmes**. Nous conservons également toutes les factures, tous les bons de livraison et toutes les étiquettes de matière première (2 mois sur site).

Enfin, nous poursuivons notre action de traçabilité jusque dans l'assiette des enfants avec l'affichage, dans nos crèches, de l'origine des produits servis à chaque service.



La mise en place d'activités autour du goût

⇒ Focus sur notre atelier Baby Chef



L'activité « Baby Chef » permet à l'enfant d'éveiller tous ses sens (il voit, il touche, il goûte, il sent) et de passer un moment privilégié avec l'adulte qui reste à ses côtés.

En petits groupes, l'enfant va manipuler des textures, des saveurs, et des odeurs variées. Il est initié aux bons produits et commence à éduquer son goût.

C'est aussi une activité à travers laquelle l'enfant expérimente la maîtrise de sa coordination en transvasant, touillant, et mesurant. Il affine ainsi la précision de ses gestes.

Il découvre la transformation des aliments et fait ses premières expériences chimiques... C'est une activité sociale où l'enfant va fabriquer dans la coopération, les enfants travaillent ensemble sur un même projet, afin de le partager. L'enfant se sent valorisé et responsabilisé, il développe de la confiance en lui car nous lui permettons d'être fier de sa réalisation.

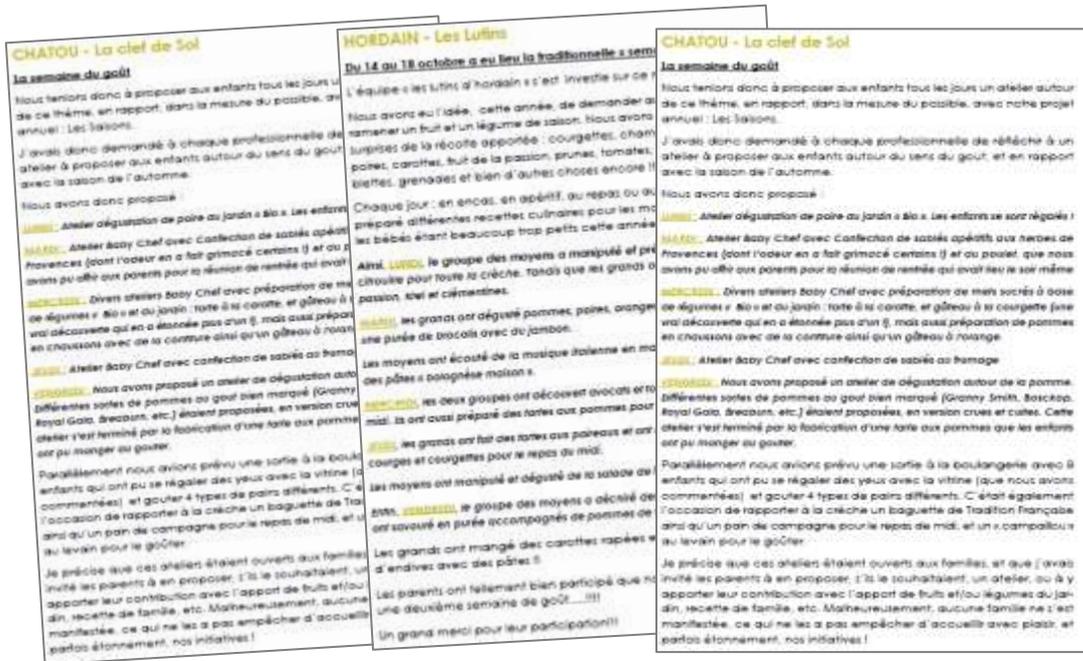
Nous donnons à l'enfant l'opportunité d'expérimentations tactiles qui lui permettront au fur et à mesure de s'affirmer en tant que sujet capable de développer et repérer ses goûts.



⇒ La semaine du goût et Fresh'attitude sur le thème de « 1 jour, 1 couleur »

Même chez les plus petits, la semaine du Goût et la semaine Fresh'attitude se doivent d'être célébrées, pour ce faire nous proposons de la fêter autour de la notion des couleurs.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Entrée	Betteraves en cube et fromage frais ciboulette	Velouté de potiron	Asperges vertes et bâtonnets de concombre sauce fromage blanc	Salade de cœur de palmier et maïs vinaigrette	Jus de Tomate
Plat	Thon sauce Aurore	Sauté de poulet sauce orange	Filet de cabillaud sauce tomate basilic	Rôti de veau sauce crème au curry	Bolognaise de bœuf
Garniture	Gratin de pâte macaroni	Semoule et carottes	Haricots plats & Pommes de terre en cubes	Pommes smiles	Riz créole
Produit Laitier	Yaourt à boire à la fraise	Mimolette	Crème de roquefort	Fromage blanc nature et miel	Fromage en coque rouge
Dessert	Pamplemousse rose et sirop de grenadine	Segments de mandarine au sirop léger	Kiwi	Ananas émincé	Poire et coulis de fruits rouges



4. Outils d'évaluation de la qualité du service rendu

Pour assurer une **haute qualité de prise en charge** des enfants, Enfance Pour Tous met en place une **démarche d'amélioration continue**. De ce fait, chacune des crèches Enfance Pour Tous est soumise à **plusieurs audits** chaque année : pédagogique, sanitaire et sécuritaire, administratif. Les audits sont l'occasion d'examiner au crible plusieurs points centraux pour le bon fonctionnement de la crèche.

Audit Pédagogique

La direction 
 • suivi et contrôle
 • engagement et valeurs professionnelles

L'équipe
 • respect du règlement collaborateur et des directives de fonctionnement
 • démarche de professionnalisation
 • outils de communication
 • autonomie et délégation de responsabilité

Les enfants
 • repères temporels et organisationnel
 • outils et moyens mis à disposition
 • temps de détachement
 • suivi du projet d'établissement
 • individualisation des accueils

Les parents
 • Outils de communication parents
 • Permanence des parents et disponibilité
 • Continuité éducative des parents

Les partenaires
 • Dynamique réseau

Audit Sanitaire et Sécuritaire

- Le contrôle des protocoles et du personnel dans la cuisine ;
- Le nettoyage, la désinfection et la maintenance des locaux ;
- La gestion du personnel dans son ensemble ;
- La sécurisation des locaux. 

Audit Administratif

- Affichage obligatoire en salle du personnel ; 
- Affichage obligatoire dans le bureau de la direction ;
- Affichage protocole de sécurisation des locaux ;
- Tenue des dossiers des enfants ;
- Tenue des dossiers du personnel.

Il est primordial d'évaluer régulièrement le niveau de satisfaction, soucieux d'être en constante amélioration de son service Enfance Pour tous enverra un questionnaire de satisfaction annuel à la collectivité.

IV. Garantir l'hygiène et la sécurité de la crèche



1 - Installer et maintenir les réflexes qualité et sécurité

Afficher nos plans de prévention

S'agissant de la conception des repas, la marche en avant est un ensemble de règles qui permet de préserver la sécurité des aliments tout au long de leur préparation en éliminant toute possibilité de retour ou de croisement entre les secteurs propres et les secteurs souillés.

Toutes les dispositions nécessaires sont scrupuleusement mises en pratique et respectées dans chacune de nos crèches.

- **Conception de circuits spécifiques**
 - Pour qu'aucun produit ne passe deux fois au même endroit

- **Respect strict des températures règlementaires**
 - Pour chaque catégorie de denrée

- **Élimination des emballages et des boîtages**
 - Avant les zones de préparations

- **Évacuation des déchets**
 - Au plus près des zones de préparation

- **Continuité des flux, à chaque stade de la production**
 - Pour éviter les attentes et supprimer les risques de contamination

Les réflexes « Qualité & Sécurité » s'acquièrent au quotidien. C'est pourquoi nous affichons les messages essentiels à destination des personnels, tout au long du parcours des plats en cuisine : sécurité alimentaire mais également sécurité au travail.

2. Concevoir le Plan de Maîtrise Sanitaire - HACCP

Le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) est une exigence qui découle directement du « Paquet Hygiène » de l'Union Européenne.

Il décrit l'ensemble des mesures que nous prenons pour assurer l'hygiène et la sécurité des repas de nos convives vis-à-vis des dangers biologiques, physiques et chimiques, et donne les preuves de leur application.



Mesurer et surveiller l'application de l'HACCP

Des contrôles en temps réel sont effectués chaque jour par nos équipes



Maîtriser la qualité et l'hygiène des repas

Tous les agents des structures Enfance pour Tous suivent une formation sur l'application des normes HACCP afin d'être capable de :

- Evaluer les dangers potentiels à chaque stade des préparations et consommations alimentaires, en repérant et classifiant les aliments à risques, et en établissant des schémas de circulation de ces aliments depuis la livraison jusqu'à la consommation.
- Identifier et répertorier les moments majeurs de risques de contamination et/ou de croissance bactérienne : les points critiques.
- Mettre en place, avec un plan de contrôle, des mesures préventives et des moyens de maîtriser les dangers lors de ces points critiques, ainsi qu'un système de surveillance et des procédures de suivi.
- Fixer des critères et établir des procédures permettant de contrôler si les normes sont atteintes et respectées, et de vérifier l'efficacité des mesures préventives (analyses microbiologiques, audits...).
- Définir des actions correctrices au cas où les normes ne seraient pas atteintes.
- Systématiser les moyens d'un autocontrôle efficace en créant une documentation simple, accessible, rapide à utiliser, pour conserver les règles à suivre, les procédures à respecter, les mesures à faire, afin de pouvoir répondre aux besoins d'information et aux questions des personnels.

Pour ce faire, une vidéo, dans le cadre de rappel sous forme d'e-learning existe sur chacune de nos structures :



Enfance pour Tous réalise par ailleurs un **audit sanitaire annuel** afin de veiller à la bonne application des procédures obligatoires et des procédures internes définies en complément afin de garantir un niveau de sécurité maximum.

Enfin, les analyses obligatoires sont réalisées par un prestataire externe.

Elles consistent en :

- Des prélèvements alimentaires ;
- Des analyses de surface ;
- L'analyse de l'eau ;
- La recherche de *Listeria monocytogenes* ;
- L'analyse de *Legionella pneumophila* sur ECS.

3. Mettre en place des protocoles de nettoyage durables



Le but premier de l'entretien et du nettoyage des espaces est de **maintenir dans un état d'hygiène permanent la crèche et les différents espaces qui la composent**, afin de préserver les lieux et d'offrir aux enfants que nous recevons un espace propre, aseptisé et désinfecté.

Pour Enfance pour Tous, **l'entretien constitue une fonction déterminante, nécessaire à l'exploitation d'un espace de vie dédié à l'éveil des enfants**. L'engagement de notre organisme s'organise autour d'une **politique à la fois écologique, économique et radicale, dans la lutte contre la saleté et les germes infectieux**.

La propreté est un critère essentiel pour les enfants et les familles, qui sont toujours plus soucieux d'être accueillis dans un environnement propre et aseptisé. **C'est pourquoi nous avons fait le choix d'investir, de valoriser et de suivre au plus près cette composante forte de l'exploitation, en ne déléguant à aucun prestataire, l'entretien et le nettoyage des équipements dont nous avons la charge**.

Depuis plusieurs années, notre organisme a opté pour une véritable revalorisation de la profession et **offre à nos employés des formations aux outils et aux machines les plus performantes en matière de nettoyage et de désinfection**.

Notre démarche qualité s'organise **principalement autour de trois pôles d'activité, trois actions à mener, qui agissent l'une sur l'autre, et permettent le maintien des espaces dans une propreté optimale**.



Ce processus a, maintes fois, prouvé son efficacité. **Ces trois phases qui déterminent la qualité de l'assainissement des surfaces ont pu être observées par chacune des familles dont nous avons pu accueillir les enfants**.

Prévoir des plans de nettoyage précis

Nos plans de nettoyage sont adaptés et contiennent l'intégralité des informations nécessaires à la traçabilité des actions effectuées.

ENREGISTREMENT N°1					PLAN DE NETTOYAGE ET DESINFECTION						
LOCAL <input type="text"/>											
SEMAINE DU _____ AU _____					ENREGISTREMENT DU NETTOYAGE (initiales de l'opérateur responsable)						
Surface	Fréquence mini	Produit	Concentration	Points clefs	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche

Méthode :

- ☞ Appliquer le produit, laisser agir, frotter si nécessaire, rincer et laisser sécher.
- ☞ Laisser agir le désinfectant au minimum 5 minutes.
- ☞ Rincer systématiquement les surfaces à l'eau claire.

Nos plans de nettoyage contiennent :

- Le nom de la personne ayant effectué l'opération
- La surface ou l'endroit à nettoyer
- La fréquence de nettoyage
- Le produit à utiliser
- La technique de nettoyage
- Le temps de contact

⇒ **Utiliser des produits d'entretien respectueux de l'environnement**



Depuis de nombreuses années, **Enfance pour Tous** utilise les produits de la gamme **ECOLAB** spécialisée dans la conception de produits d'hygiène et d'entretien non polluants.

Par l'intermédiaire de ces produits biologiques, nous répondons aux plus près aux différentes exigences en termes de nettoyage et de désinfection et ceci, en développant des programmes d'entretien qui trouvent leur juste équilibre entre hygiène, écologie et économie.

Cette optimisation des coûts mêlée à une réduction notable des effets chimiques sur l'environnement, est atteinte grâce à des produits qui associent un dosage parfait des substances désinfectantes, à un nettoyage optimisé, sans détergent notable ni de produits polluants.

ECOLAB nous permet aujourd'hui une utilisation économique et écologique des produits nettoyants. Les produits lessiviels qu'il nous fournit sont éco-conçus pour respecter l'environnement et répondent à des normes très strictes. Ils ne présentent aucune écotoxicité ni phytotoxicité.

Cette hygiène irréprochable dont témoignent toutes nos crèches, constitue la marque d'un produit de qualité. Nos personnels dédiés au nettoyage sont formés à l'utilisation des produits. Ils sont ainsi sensibilisés à la démarche écologique et économique.

L'impact environnemental d'un produit d'hygiène ou de désinfection étant intimement lié à son mode d'utilisation, un accent tout particulier est mis sur :



- La formation du personnel amené à manipuler celui-ci
- La mise en place systématique de doseurs automatiques

L'intégralité de nos produits sont livrés dans des conditionnements de grandes tailles afin d'être rendus et recyclés après utilisation.

4. Respecter les normes de sécurité

Suivi de la sécurité des locaux

Toute structure d'accueil doit satisfaire aux exigences réglementaires applicables aux Accueils Collectifs de Jeunes Enfants. Dans ce cadre, l'ensemble des locaux sont conformes aux normes des Etablissements Recevant du Public (ERP) et soumis à des règles de sécurité strictes que nous respectons rigoureusement.

⇒ La réglementation des ERP



En matière de **sécurité dans les Etablissements Recevant du Public (ERP)**, les principes qui guident la réglementation applicable s'attachent à ce que ces établissements soient conçus de manière à permettre :

- De limiter les risques d'incendies,
- D'alerter les occupants lorsqu'un sinistre se déclare,
- De favoriser l'évacuation des personnes tout en évitant la panique,
- D'alerter les services de secours et de faciliter leur intervention.

Les mesures de prévention contre les incendies s'appliquent également à toutes les phases de la « vie » de l'établissement et notamment durant sa phase d'exploitation.

5. La sécurité des enfants, notre priorité

Enfance pour Tous place la sécurité des enfants et de son personnel au premier plan et s'engage à vos côtés dans l'obligation de protection qui lui incombe

« L'appropriation de l'espace par l'équipe d'accueil est essentielle... »

Pour ce faire, nous nous engageons à respecter scrupuleusement l'ensemble des mesures de prévention et de sauvegarde propres à assurer la sécurité des personnes et des biens.

La tenue du registre de sécurité

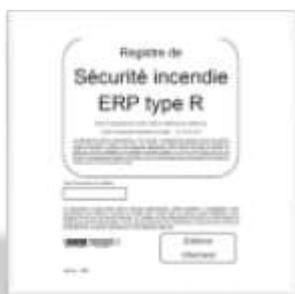
Dès la prise de gestion de la structure, notre directrice est tenue de renseigner le registre de sécurité ;

- Numéro d'appels en cas d'urgence
- Plan d'évacuation de l'établissement
- Plan des locaux

Les informations contenues dans ce registre de sécurité sont :

- Le descriptif des installations techniques
- Toutes les dates de vérifications des installations techniques avec visa du technicien compétent ou de l'organisme agréé
- Les dates de passage des commissions de sécurité
- Les modifications des installations techniques ou constructives
- Les exercices d'évacuation
- Les essais de déclenchement d'alarme, sinistres...

Le registre de sécurité est consultable par la commission de sécurité à tout moment. Celle-ci est composée généralement :



- du lieutenant représentant les pompiers
- un commissaire représentant la police
- un représentant de la mairie

Celui-ci permet également de vérifier la maintenance périodique des différents corps de métier concernés et cités dans nos accords cadre de contrats de maintenance. Ces interventions entrent en accord avec la réglementation en vigueur concernant les établissements recevant du public (ERP) de la catégorie R, classé 5 ou 4 (suivants le nombre d'étages accueillant des enfants) sans hébergement.

Un programme de formations obligatoires

Les formations relatives à la sécurité et à l'hygiène relèvent du plan de formation obligatoire. De ce fait, les formations sont animées par des **formateurs spécialisés soient internes soient externes qui interviennent une fois par an minimum dans chacune de nos crèches**. Ainsi, quel que soit le profil du collaborateur, l'ensemble de nos salariés sont formés chaque année aux formations obligatoires.

Les formations obligatoires de sécurité et hygiène relèvent de plusieurs champs d'action :

Formation obligatoire	Présentation	Objectifs
<p>Incendie</p> <p>→ Tous les salariés</p>	<p>Incendie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La combustion - Le triangle du feu - L'alerte et l'alarme incendie - Les moyens d'extinction <p>Evacuation de sa crèche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les consignes de sécurité - Les évacuations dans les sections - Les évacuations dans les parties administratives - Exercice d'évacuation 	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre conscience des dangers du feu - Acquérir les compétences et réflexes utiles dans l'utilisation des matériels d'extinction d'incendie existants - Savoir stopper, contraindre ou limiter le danger des flammes sans s'exposer ; - Evacuer et protéger les enfants et le personnel.
<p>Geste et posture</p> <p>→ Tous les salariés</p>	<p>Notre vie professionnelle est faite de gestes et de postures qui reviennent plusieurs fois par jour, qui sollicitent plus ou moins l'organisme, mais qui impactent durablement la santé.</p> <p>Les formations Gestes et Postures font prendre conscience des risques, de la réglementation et des solutions qui existent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Répondre à l'obligation d'information et de formation concernant les manutentions manuelles. - Réduire et maîtriser les risques d'apparition de maladies professionnelles - Faire acquérir une compétence gestuelle minimale dans la manutention de charges inertes et des enfants dans une crèche - Améliorer les conditions de travail sur chaque poste - Préserver les capacités physiques des employés
<p>Geste d'urgence à l'enfant</p> <p>→ Tous les salariés</p>	<p>La formation des gestes d'urgence a pour but de maintenir les compétences des salariés dans les crèches en matière de secourisme, définies dans le référentiel de formation PSC1, à un niveau au moins équivalent voir supérieur à celui de sa formation initiale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perfectionner et entretenir les connaissances en matière de secourisme à destination des adultes / enfants et nourrissons - Comprendre et acquérir les nouvelles techniques de secourisme.

<p>Habilitations électriques</p> <p>→ Equipe de direction et logisticiens</p>	<p>Cette formation apporte des notions élémentaires d'électricité comme les dangers de la manipulation électrique, et décrit le matériel de protection individuel et collectif.</p> <p>Elle permet d'analyser des nouvelles règles de sécurité et définit les risques encourus.</p> <p>Elle vous permettra de connaître les conduites à tenir en cas d'accident ou d'incendie d'origine électrique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exécuter en sécurité des opérations simples d'ordre non électrique selon la nouvelle norme NF C 18-510
<p>HACCP</p> <p>→ Equipe de direction + agent de cuisine et cuisinier</p>	<p>HACCP est une méthode recommandée dans le cadre de la directive européenne sur l'hygiène des denrées alimentaires.</p> <p>Elle a été retenue au niveau international comme la base de toute discussion sur la sécurité des aliments.</p> <p>Maîtriser les risques pour assurer la qualité sanitaire des produits servis, tel est l'objectif de la démarche HACCP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation de l'HACCP - Facteurs à risque en alimentaire - Trouver la bonne méthode pour maîtriser les risques réglementaires - Comprendre les 12 étapes de l'HACCP selon le codex alimentarius
<p>Les procédures obligatoires au sein des structures Petite Enfance</p> <p>→ Tous les salariés</p>	<p>Ce cahier comporte les procédures à respecter au sein des crèches du réseau Enfance pour Tous.</p> <p>Cette formation se divise en deux parties : une formation initiale et une formation au fil de l'eau en fonction de la diffusion de nouvelles procédures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formaliser et uniformiser les procédures métiers et les procédures de contrôle - Mettre à jour ses connaissances en termes de réglementation Petite Enfance - Maîtriser les procédures en relation avec l'hygiène, la sécurité et la santé

Programmer des exercices d'évacuation incendie et mettre en place des actions correctives

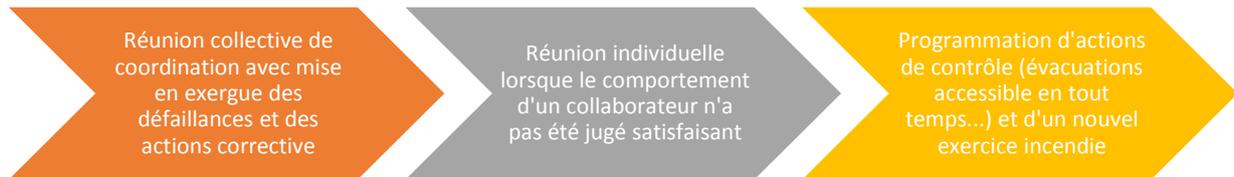
L'évacuation en cas d'incendie constitue un point central du projet de sécurité de chacune de nos structures.

A ce titre, nous organisons deux à trois fois par an en fonction de la taille de la structure et de la configuration des locaux, des exercices d'évacuation incendie dans chacune de nos crèches.

Si à minima une évacuation est organisée en présence des enfants, il est également important de sensibiliser les professionnels à ce type d'évacuation en dehors des temps d'ouverture de la crèche : ces exercices formateurs entre professionnels sont l'occasion pour les professionnels d'intégrer tous les gestes et postures à adopter en cas d'incendie, pour une meilleure prise en charge des enfants lors de l'exercice d'évacuation en leur présence.

A l'image du modèle ci-après, une fiche d'évaluation de l'exercice est à compléter à la suite de chaque exercice. Elle détermine le plan correctif à mettre en place si nécessaire.

Dans la perspective de faire en retour aux équipes sur les défaillances constatées lors des exercices d'évacuation, une procédure relative au déploiement d'actions correctives auprès des collaborateurs a été définie :



En parallèle de ces actions, le registre de sécurité est tenu à jour à la suite de chacun des exercices et formations relatives à la sécurité incendie.

Un renforcement de nos mesures de sécurité lié à l'état d'urgence

Depuis novembre 2015, le cahier des procédures interne à Enfance Pour Tous, a été complété par différentes procédures relatives à la gestion de situations de crise et d'intrusion. Cet ajustement de nos procédures, qui fait suite à la déclaration de l'état d'urgence national et le déploiement du plan Vigipirate, induit le déploiement de plusieurs nouvelles procédures de sécurité auprès l'ensemble de nos établissements :

- Un protocole de conduite à tenir en plan Vigipirate / état d'urgence ;
- Un protocole de confinement et une fiche réflexe « Risque Attentat ou Intrusion extérieure », inspirée de la circulaire n° DGCS/SD2C/2016/261 du 17 août 2016, ont été transmises et un plan de formation sur le sujet est déployé auprès de nos collaborateurs
- Un kit de confinement envoyé à l'ensemble de nos crèches : matériel de soin, couvertures de survie, lampe autonome, radio portative, denrées non périssables sont autant d'éléments qui composent ce kit obligatoire au sein de l'ensemble de nos établissements
- Mise à disposition d'un numéro d'urgence en cas de crise pour répondre aux questions et inquiétudes des professionnels en toutes circonstances
- Une Fiche Réflexe.

Au titre du protocole de conduite à tenir en plan Vigipirate / état d'urgence, les professionnelles ne sont plus autorisées à sortir à l'extérieur de l'établissement accompagnées d'enfants, sauf dérogation écrite formulée de la part de la collectivité.

Enfin, certaines de nos crèches ont été équipées de dispositif double canon au regard de leur localisation en zone dite sensible. Il s'agit d'un boîtier de reconnaissance digitale restreignant les entrées aux seules personnes enregistrées avec un système de verrouillage double point.

6. Des procédures signées

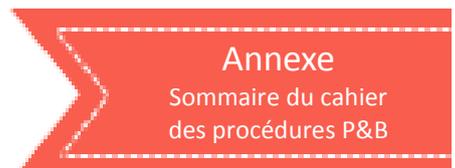
Afin d'anticiper au mieux toutes les situations et pratiques qui peuvent être rencontrées au quotidien au sein d'une crèche, **Enfance pour Tous** a élaboré un cahier des procédures présentant en détails l'ensemble des gestes à adopter dans différentes configurations.

Consultable dans l'ensemble de nos crèches, les professionnels en prennent connaissance dès leur arrivée en crèche et doivent en attester (**attestation manuscrite intégrée au dossier collaborateur de chacun de nos salariés**). Plusieurs procédures intégrées à ce cahier présentent en détail les actions à mener en cas d'urgence ou de situation anormale :

- **Sécurité** : évacuation en cas d'incendie
- **Santé** : démarche à suivre en cas d'accident
- **Procédure d'alerte** : alerte des situations préoccupantes

Exemple de procédure : Santé – Marche à suivre en cas d'accident

Procédure SANTE – PROTOCOLES MEDICAUX		Marche à suivre en cas d'accident	
Destinataire : Equipe complète	Diffusion progressive	Autorisation	<i>Odile Broglin</i>
Date / mise à jour : 11/09/2015	Annule et remplace la version du 16/04/13	de diffusion :	
Protéger			
Prendre le temps de regarder et d'évaluer le problème, attention au sur-accident. Une professionnelle se charge d'éloigner les autres enfants, une autre de supprimer les dangers environnants si besoin. Une personne doit toujours rester auprès de l'enfant accidenté.			
Alerter			
<ul style="list-style-type: none"> - Une professionnelle prévient la direction - Une professionnelle se charge d'appeler les secours avec le téléphone filaire d'urgence : le 15 en priorité, ou le 18 - Prévenir ou faire prévenir les parents de l'enfant dans les meilleurs délais. Donner aux secours : <ul style="list-style-type: none"> o L'adresse d'accès des pompiers à la structure : o Le téléphone de la structure : o Expliquer la nature du problème et les circonstances de l'accident o Donner l'âge et le poids de l'enfant o Donner des détails sur l'état de l'enfant : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ répond-il à son prénom ? a-t-il perdu connaissance ? est-il réactif au bruit, au toucher ? ⇒ respire-t-il ? quelle est la couleur de sa peau ? o Dire les premières mesures prises, les risques et les gestes effectués. o Noter les instructions données par l'interlocuteur et retourner auprès de l'enfant. <p>NE JAMAIS RACCROCHER AVANT QUE L'INTERLOCUTEUR NE VOUS Y AUTORISE.</p>			
Secourir			
Intervenir auprès de l'enfant en suivant les instructions reçues par téléphone. Eviter de multiplier le nombre des personnes présentes auprès de l'enfant. Bien noter l'évolution de l'enfant dans le cahier de transmission en attendant les secours.			
Mode de diffusion obligatoire			
<ul style="list-style-type: none"> - Réunion d'équipe pour informer et former tout le personnel - Signature du protocole par chaque professionnel au recrutement (CDI, CDD, stagiaire) - Affichage du protocole dans chaque lieu de vie de la structure 			



Une traçabilité pour chaque situation préoccupante

En complément du cahier des procédures, nous avons mis en place une fiche de déclaration d'accident qui est transférée à l'interlocuteur compétent au regard de la gravité de l'urgence à gérer.

Ainsi, nous traçons l'ensemble des situations anormales voire préoccupantes. La collectivité sera systématiquement informée dans les meilleurs délais des urgences rencontrées et des dispositions prises.

Concernant les procédures d'alerte, nous avons identifié différents niveaux de situations préoccupantes afin d'adapter le processus d'alerte au regard du niveau de gravité de la situation.

	Situation blanche	Situation jaune	Situation orange	Situation rouge / crise
Dommages matériels et/ou corporels qui peuvent être causés par cette situation	Le dommage est minime et fait partie du quotidien de la crèche.	Le dommage est minime.	Le dommage est important.	Le dommage est grave.
Résolution du dommage	Le dommage est résolu en interne.	Le dommage est résolu en interne mais peut donner lieu à des effets secondaires.	Le dommage est résolu en collaboration avec d'autres acteurs. Il peut donner lieu à des effets secondaires.	Le dommage est résolu par le siège de people&baby qui prend le relais. Il y a inévitablement des effets secondaires.
Impact que cette situation peut avoir sur le fonctionnement de la structure	Le dommage ne cause pas d'impact sur le fonctionnement de la structure.	Le dommage cause un impact minime sur le fonctionnement de la structure.	Le dommage cause un impact important sur le fonctionnement de la structure.	Le dommage cause un impact grave sur le fonctionnement de la structure.
Risque de médiatisation de la situation				
Impact que la situation peut avoir sur l'image de l'ensemble du réseau people&baby (client entreprise, parent, ...)	Il n'y a aucun risque de propagation externe de l'incident.	Il y a un faible risque de propagation externe de l'incident.	Il y a un risque de propagation externe de l'incident.	Il y a un très fort risque de propagation externe de l'incident.

Pour toute situation **jaune**, **orange** et **rouge**, la collectivité et les parents sont informés par la Directrice et le responsable opérationnel dans les meilleurs délais. Un plan de communication conçu spécifiquement en fonction de la situation est alors déployé par le Directeur de Réseau.

Une mise à jour constante de nos procédures

Au regard de l'état d'urgence national et des évènements qui ont récemment eu lieu en Ile de France, **Enfance pour Tous** a mis en place différentes procédures relatives à la gestion de situations de crise et d'intrusion :

- Un protocole de conduite à tenir en situation d'état d'urgence ;
- Un protocole de confinement a été transmis et un plan de formation sur le sujet est en cours de déploiement
- Un kit de confinement envoyé à l'ensemble de nos crèches : matériel de soin, couvertures de survie, lampe autonome, radio portative, denrées non périssable sont autant d'éléments qui composent ce kit obligatoire au sein de l'ensemble de nos établissements
- Mise à disposition d'un numéro d'urgence en cas de crise pour répondre aux questions et inquiétudes des professionnels en toutes circonstances

7. Veiller à la qualité de l'air



Sous la directive du ministère de l'Ecologie, la réglementation en matière de surveillance de la qualité de l'air intérieur dans certains établissements recevant du public sensible, évolue à partir de 2018. Non obligatoire à ce jour, cette nouvelle réglementation engendre un contrôle annuel de la qualité de l'air intérieur dans les lieux accueillant des enfants, ce qui intègre les crèches.

Enfance pour Tous travaille déjà avec un prestataire spécialisé et accrédité sur certaines de ses crèches pour lesquelles les contrôles s'avèrent d'ores et déjà indispensables.

Ces contrôles s'opèrent autour de deux principales étapes :

- Réalisation d'une évaluation périodique des moyens d'aération et de ventilation (opérabilité des ouvrants, contrôles des bouches ou grilles d'aération). Et d'une mesure de la qualité de l'air
- Mise en place d'un programme de prévention : au regard du rapport d'analyse suite au contrôle, un plan d'action de prévention simple permettant d'améliorer significativement la qualité de l'air intérieur sera déployé en partenariat avec le prestataire.



V. Pérenniser le patrimoine et les équipements



1 - Un état des lieux objectif

Conscient de l'importance de la continuité de service, Enfance pour Tous apporte un soin particulier à la gestion de ses différentes structures. Cela s'appuie sur **un état des lieux détaillé et objectif des établissements**. Le déroulement de la prise en charge ci-après est donné à titre indicatif.



L'analyse des sites a pour objectifs :

- D'évaluer l'état des installations au moment de la prise en charge
- De vérifier le fonctionnement des organes de sécurité et de livraison
- De valider la conformité des équipements au regard de la réglementation
- D'émettre, si besoin, toute remarque et toute recommandation utile

Une analyse fonctionnelle des sites :

A l'issue de la prise en charge, un rapport d'analyse est émis et comporte des commentaires d'ordre général, un détail des observations, des améliorations et des points particuliers remarqués par notre Responsable Opérationnel de secteur.

Les inventaires mobiliers et matériels de la collectivité

La gestion d'un établissement multi-accueil implique également pour nos services d'entretenir et de pérenniser les locaux ainsi que l'ensemble du matériel et mobiliers propres aux différentes activités envisagées.

⇒ Etat des lieux entrant et sortant

Durant toute la période du contrat et conformément à nos engagements contractuels, Enfance pour Tous s'engage à entretenir ou renouveler le matériel nécessaire au bon fonctionnement de la crèche. Dans ce cadre, un état des lieux entrant et sortant est formalisé afin d'inventorier l'ensemble du mobilier et du matériel éducatif, sportif ou ludique mis à notre disposition.

Cet état des lieux sera réalisé en amont de notre installation dans les locaux, en présence de notre Responsable Opérationnelle ainsi que de la Direction de la structure. Nous conviendrons d'une date précise directement avec vous.

	Espace 1							
	Désignation	Nombre	Etat				Photo	Observations
			Neuf	Bon	Moyen	Mauvais		
1	Table en bois	3		X				
2	Coffre à jouets	1			X			
3	Bureau à tiroir	1		X				Le tiroir est difficile à ouvrir
4	Chaise enfants	12		X				Tâchées de peintures

⇒ Des inventaires réguliers

En sus d'un état des lieux entrant et sortant, Enfance pour Tous organise dans chaque établissement un inventaire mensuel spécifique pour le matériel. Cet inventaire permet de remplacer ou de rénover très régulièrement l'ensemble du matériel éducatif, ludique et sportif des crèches.

L'inventaire est réalisé directement par le Directeur de chaque crèche.



2. Une direction technique à votre service

Afin de piloter les opérations de maintenance et d'entretien des installations qui nous sont confiés, nous bénéficions d'une Direction Technique qui coordonne l'ensemble des actions.

Au quotidien, la Direction Technique assure un rôle de :

- Validation technique des interventions de maintenance
- Conseil technique
- Validation et rationalisation des investissements
- Suivi des dépenses de Maintenance et des investissements
- Suivi des contrôles réglementaires
- Pilotage de la maintenance
- Optimisation de la politique de maintenance
- Etc...

Afin de pouvoir disposer d'un relai sur site, nous préconisons la mise en place d'un outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur. Cet outil permettra notamment :

- Une grande réactivité
- Un pilotage optimisé des interventions
- Une évaluation des dépenses engagées
- Une coordination directe avec les entreprises extérieures à qui nous feront appel



Maintenance et embellissement des locaux

Enfance pour Tous vous accompagne dans la maintenance et la rénovation des locaux, en vous rapportant systématiquement tout problème affaissant aux locaux et à leur pérennisation. C'est également en mettant à profit notre Direction Technique que nous vous garantissons un service de qualité.



⇒ Les avaries naturelles

Il peut arriver ponctuellement qu'une avarie technique (panne d'électricité) ou matérielle (plomberie etc.) importante et non inhérente aux activités réalisées sur la structure soit observée. La Direction est tenue de remplir [une fiche de signalement pour chaque avarie constatée sur les locaux de la structure](#). Cette fiche est ensuite analysée et intégrée dans le rapport d'activité annuel et évoquée lors des bilans périodiques avec vos services.

⇒ Les dégâts afférant aux activités de la crèche et la petite maintenance

Occasionnellement, [certaines activités réalisées sur la structure d'accueil peuvent causer accidentellement des dégâts](#) ; l'agent en charge de l'activité ayant provoqué le dégât est tenu de le signaler à la Direction de la Structure.

Les dégâts afférant aux activités du centre sont financièrement pris en charge par [Enfance pour Tous qui s'engage à rendre les locaux dans un état matériel identique à celui constaté lors de l'état des lieux entrant](#).

⇒ La Direction technique Enfance pour Tous, spécialiste de l'entretien et de la maintenance

Enfance pour Tous met à profit l'expertise professionnelle de sa direction technique, spécialiste de l'entretien et de la petite maintenance. Nos équipes peuvent également vous apporter [suggestions et témoignages pour vous guider à travers vos projets d'extension des lieux ou de réaménagement des espaces](#).

Une conduite transparente des opérations

⇒ Des missions claires

Le programme de maintenance que nous mettrons en œuvre est basé sur **des interventions préventives systématiques** qui permettront de garantir une **disponibilité complète des matériels**.

Ces interventions seront **systématiques et programmées pour chaque site** et pour tous les matériels utilisés dans le cadre du service d'accueil de jeunes enfants.

Ce programme préventif sera suivi par notre Direction Technique et relayé par notre Responsable Opérationnel dédié.

⇒ Une visibilité sur les prestations réalisées

Notre GMAO offre la possibilité **d'archiver tous les événements de la durée de vie d'un bien**, de l'acquisition jusqu'à la mise au rebut et à tout moment, d'extraire des données de manière fiable.

- Planning de maintenance, Bilan des retards cumulés des opérations de maintenance préventive, suivi de la maintenance corrective, suivi des travaux.
- Point sur l'organisation
- Evolution des équipes de maintenance, astreinte, encadrement et contact, sous-traitance
- **Analyse des consommations énergétiques**
- Suivi des consommations d'énergie et des indicateurs mis en place, graphe, **analyse des dérives, proposition d'amélioration ou d'actions correctives.**



Notre gestion de la maintenance du site

Sur tous les sites du réseau Enfance pour Tous, la maintenance des bâtiments et du gros matériel est effectuée soit par des techniciens de maintenance salariés d'Enfance pour Tous soit par des entreprises extérieures.

Les demandes d'interventions

Enfance pour Tous
Association Loi 1901

FORMULAIRE DEMANDE DE TRAVAUX, ENTRETIEN, MAINTENANCE, MONTAGE **Fiche travaux N°1**

Nom du demandeur : date : Date de demande antérieure : Coordinatrice :

***PRÉCISER LE TYPE DE TRAVAUX** Nom de la structure :

PETIT BRICOLAGE : entretien - réparation - montage de meubles, maintenance ...
TRAVAUX DE FOND : plomberie - menuiserie - électricité - serrurerie - chauffage - électroménager - maçonnerie

TYPE DE TRAVAUX		DESCRIFTIF DU PROBLEME	SITUATION			TRAVAUX A EFFECTUER	Matériel à acheter	Etat de la Réalisation Après l'intervention
Petits bricolages	Travaux de fond		Empêche l'ouverture ou le fonctionnement de la crèche	Demande relative à l'hygiène ou la sécurité	Demande classique			

Cadre réservé au Pôle Opérationnel reçue le : intervention prévue le : technicien :

Commentaires : Date :
 Heure d'arrivée:
 Heure de départ:

Signatures : TECHNICIEN DIRECTION

Les directrices de crèche ont la possibilité de faire une demande d'intervention auprès des techniciens Enfance pour Tous sur la structure pour tout ce qui relève des petits bricolages, le montage de meuble, l'aménagement. Cette demande s'effectue par l'envoi d'une demande d'intervention disponible sur notre serveur informatique interne :

La fiche doit être dûment renseignée et transmise au Pôle Logistique afin que celui-ci coordonne les techniciens sur l'ensemble de notre réseau de crèches.

Egalement, Enfance pour Tous possède des contrats cadres avec des prestataires extérieurs dans le cas d'intervention spécialisée et contrat de maintenance pour les aires de jeux, l'ascenseur, les contrôles électriques, les contrôles bactériologiques, la Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC), le matériel incendie, les installations de chauffage et la climatisation, les portes automatiques, l'éclairage de sécurité, le désenfumage, les extincteurs, la toiture, les désinfections, etc.

Ainsi, les directrices de crèche sont tenues d'établir une fiche d'intervention et de renseigner un **cahier de « Suivi de Maintenance »** comportant certaines informations comme :

- La date de passage
- Le nom de l'entreprise prestataire
- L'objet de l'intervention
- La signature de l'intervenant

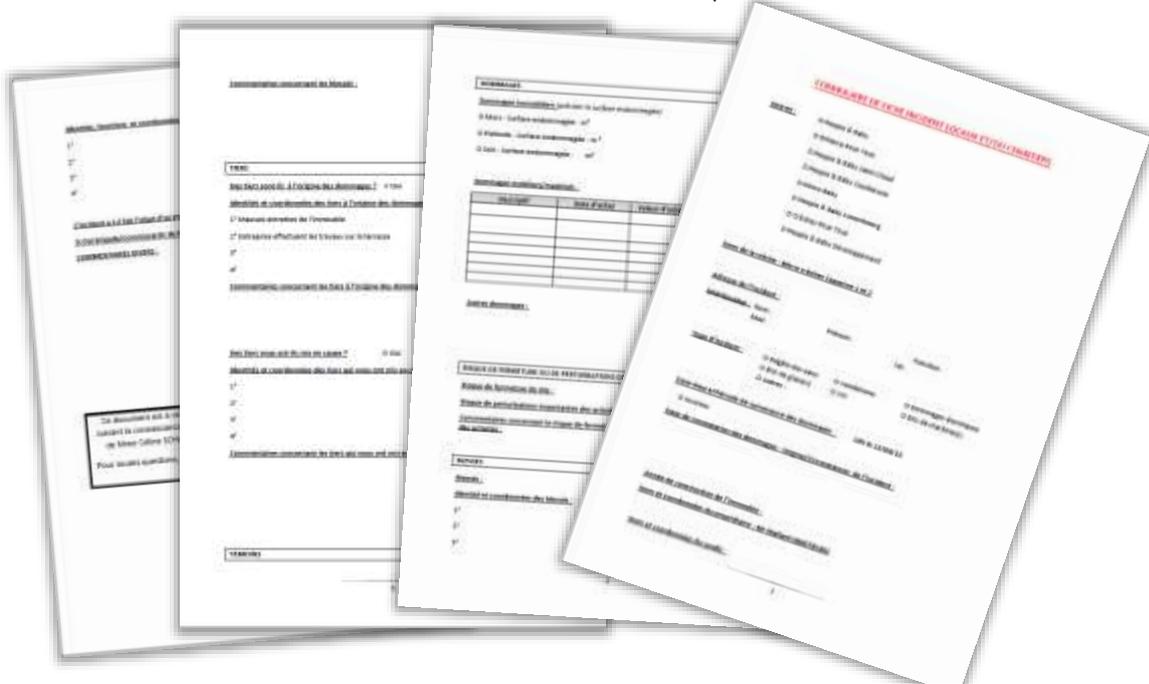
Egalement, un classeur de « Compte Rendu Maintenance » est mis en place afin de regrouper par thématiques les comptes rendus et les bons d'intervention lors du passage des professionnels.



Les demandes de renouvellement d'investissement

Concernant le renouvellement de matériel gros électroménager, les directrices sont invitées à effectuer leur demande par le biais de fiche auprès du Pôle Logistique en coordination avec le responsable de région.

Dans le **cas d'un sinistre** de type dégâts des eaux, vitre brisée etc. une déclaration de sinistre est à transmettre par e-mail directement **au courtier référent du Groupe Courtiers Conseils Unis**, sous contrat avec Enfance pour Tous.



Florence KANDASSAMY est responsable des Services Généraux et met à jour régulièrement l'ensemble de la **liste des prestataires référencés** d'Enfance pour Tous sur notre base intranet.

Ainsi une liste de **25 entreprises partenaires** composent l'ensemble de nos intervenants externes sur des problématiques comme :



F. KANDASSAMY

Responsable des Services Généraux

- la peinture
- l'électricité
- la plomberie
- le multiservices
- le dégorgement
- le service d'intervention électroménager

- la serrurerie
- la miroiterie
- la maçonnerie
- le nettoyage
- l'ascenseur
- le traitement de l'eau
- l'informatique.



D'autre part, les **accords-cadres nationaux** assurent nos obligations de maintenance des sites, le tableau ci-dessous recense ainsi le **domaine d'intervention**, le **type de prestation**, la **compétence requise du prestataire** ainsi que la **fréquence d'intervention** attendue :

Poste	Prestation	Compétence	Fréquence
Installation électrique	Contrôle des installations	Organisme Agréé	Annuelle
	Entretien classique des organes électriques	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Ponctuelle
	Changement d'appareil	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Ponctuelle
Eclairage de sécurité	Vérification du fonctionnement	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Quotidienne
	Entretien et remplacement des organes (lampes, batteries,...)	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Ponctuelle
	Contrôle des accus avec déchargement	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Trimestrielle
	Contrôle des installations	Contrat de maintenance spécifique	Annuelle
Alarme incendie	Vérification du fonctionnement	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Hebdomadaire
	Entretien et remplacement des organes défectueux ou cassés	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Ponctuelle
	Vérification générale approfondie	Contrat de maintenance spécifique	Semestrielle
Désenfumage	Vérification du fonctionnement	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Annuelle
	Entretien et remplacement des organes défectueux ou cassés	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Ponctuelle
Extincteur	Vérification	Contrat de maintenance spécifique	Annuelle
Plomberie, Gaz	Ramonage des conduits de fumées	Contrat de maintenance spécifique	Annuelle
	Vérification des organes de coupure	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Annuelle
Chauffage	Vérification des installations : vannes, clapets	Contrat de maintenance spécifique	Mensuelle
	Vérification du poste de raccordement CPCU	Contrat de maintenance spécifique	Mensuelle
Ventilation	Contrôle des filtres (encrassement)	Contrat d'entretien	Bimestrielle
	Remplacement des filtres ou autres	Contrat d'entretien	Ponctuelle
	Vérification des clapets coupe-feu : position et fonctionnement	Personnel qualifié ou contrat de maintenance spécifique	Mensuelle
Toiture	Vérification et nettoyage des chenaux, enlèvement des feuilles et végétaux	Personnel qualifié	Semestrielle
Aires de jeux	Vérification des installations de jeux	Contrat d'entretien	Annuelle
Laboratoire /Analyses	Contrôle bactériologique des surfaces (cuisine, bibonnerie, etc.)	Contrat de maintenance spécifique	Trimestrielle
	Contrôle bactériologique des aliments	Contrat de maintenance spécifique	Trimestrielle
	Analyse de l'eau	Contrat de maintenance spécifique	Annuelle
Désinsectisation	La lutte contre les rongeurs et la désinsectisation contre les blattes	Contrat de prévention	Semestrielle

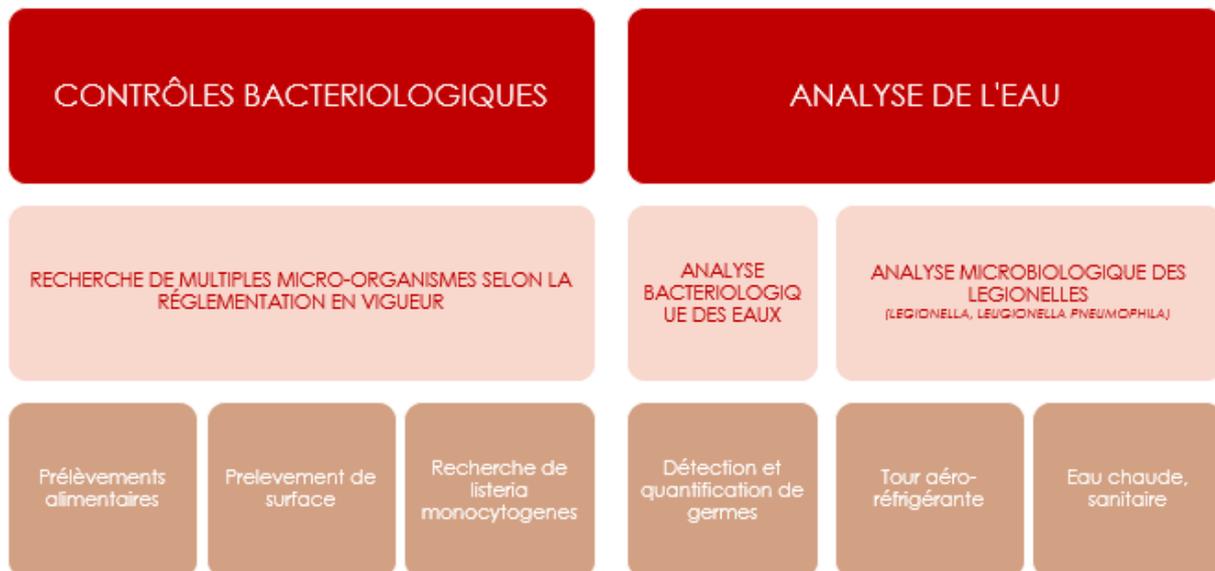
Ainsi, si nous prenons l'exemple des interventions de laboratoires pour effectuer des analyses de l'eau et des bactériologiques et analyse de l'eau, notre prestataire national est **Silliker** (appartenant au groupe Mérieux NutriSciences).



Reconnu depuis plus de 50 ans, Mérieux NutriSciences accompagne **Enfance pour Tous** dans sa **gestion de santé publique** sur l'ensemble de ses crèches en gestion sur les deux axes majeurs que sont **l'analyse alimentaire** et **l'analyse de l'eau**.

Dans le cadre de **l'analyse de l'eau** et par le biais de ses **deux laboratoires accrédités Cofrac**, **Silliker** veille aux principales sources de contamination de l'eau. Ainsi, **Silliker** effectue une série de tests afin de vérifier la pleine conformité aux législations en vigueur et aux normes environnementales tels que les **analyses microbiologiques des eaux de consommation** et les **analyses microbiologiques des Legionelles** (selon la norme NF T90-431). **Ces analyses sont effectuées une fois par an.**

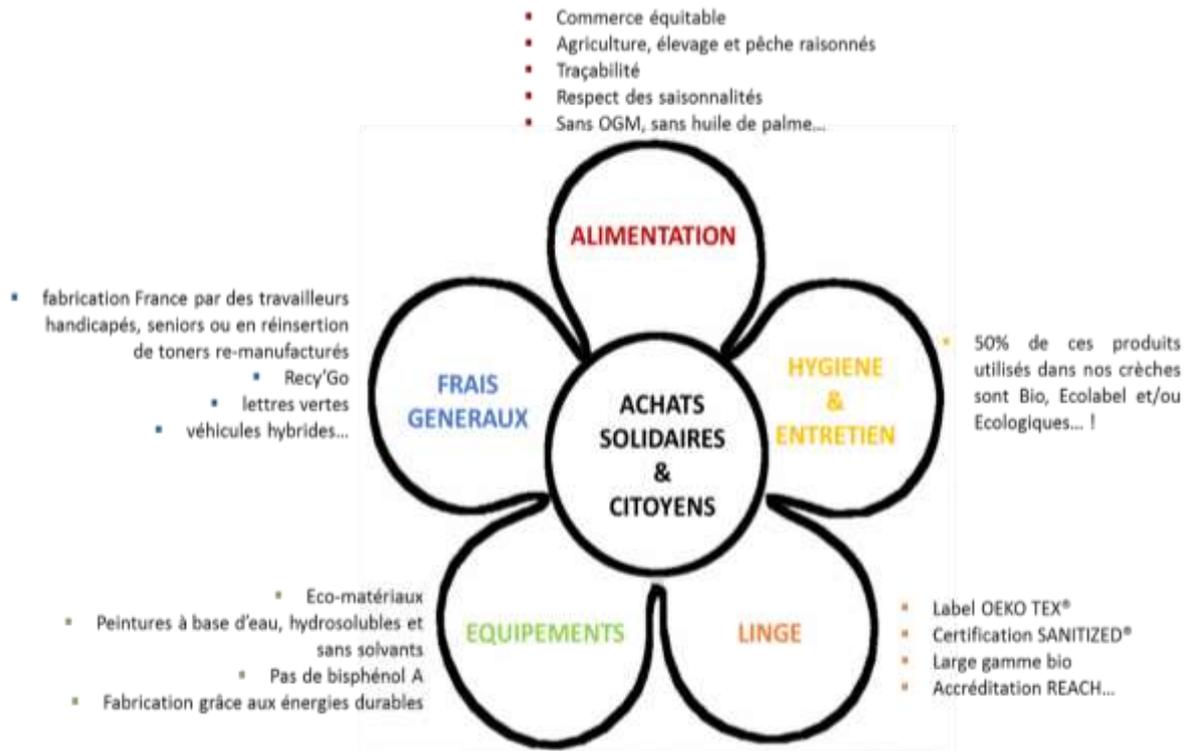
Dans le cadre des **contrôles bactériologiques alimentaires et de surfaces**, les interventions portent sur **l'analyse alimentaire, la recherche de Listeria monocytogenes et des prélèvements de surface**. Ces contrôles sont réalisés trois fois par an.



3. Une politique d'achats éco-responsables



Dans le choix de ses fournisseurs, Enfance Pour Tous s'attache à ce que ceux-ci partagent non seulement les mêmes valeurs mais également qu'ils puissent rejoindre les démarches environnementales et éco-citoyennes de l'association. Aussi, le respect des normes européennes et françaises est un critère important de choix pour nos acheteurs internes spécialisés.



Zoom sur nos fournisseurs de jeux



NATHAN

Une large gamme de jeux et jouets

Nathan utilise du bois de forêts régénérées (label FSC), leur papier est certifié PEFC et leurs cartons sont systématiquement recyclés. De plus, nathan est membre du Comité 21 (comité français pour l'environnement et le développement durable)



OGEO

Expert des loisirs créatifs à destination des structures petite enfance.

OGEO fabrique en France avec des papiers recyclés à 100% et possède les labellisations suivantes : PEFC, FSC et "Ange Bleu" (label de l'agence allemande pour l'environnement).



Zoom sur nos fournisseurs de mobilier

HABA



HABA

Spécialiste de l'ameublement de la petite enfance
Avec sa gamme Grow-up, Haba a renforcé sa démarche d'éco-responsable (hêtre issu de l'agriculture éco-raisonnée, tri sélectif des déchets,
Des espaces entièrement conçus pour le confort, la sécurité et le bien-être des enfants

grow up
Grandir par nature!

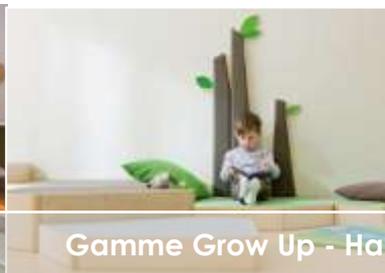
wesco pro

WESCO

Une large gamme de produits à grandes fonctionnalités pédagogiques
Des produits testés pour une sécurité maximale
Des composants recyclables et issus de forêts écogérées



Exemples de mobiliers proposés dans nos structures



Gamme Grow Up - Haba



Mur végétal



Espace multi-sensoriel



Mur d'escalade

Zoom sur quelques-uns de nos autres fournisseurs

	<p>PROP</p> <p>Produits non allergènes, non irritants, au PH neutres et repectueux de l'épiderme. Exemples de produits PROP référencés:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Couches Baby Charm – effet anti irritation - Lotion nettoyante et désinfectante - PH neutre - Sérum physiologique, nettoyant nez - eau de mer - Crème de protection anti irritation - Crème hydratante anti dessèchement 	<p>Produits d'hygiène et de puériculture</p>
	<p>LACTALIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lait 100% français • Utilisation raisonnée des prairies > près de 50% de réduction des émissions de gaz à effet de serre • Aliments pour le bétail : la substitution du soja par le lin et le colza permet la suppression des émissions de méthane dues à la rumination 	<p>Alimentation</p>
	<p>NESTLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partenaire de goûters (biscuits, yaourts, petits-pots) • -25% de réduction des émissions de gaz à effet de serre • 100% des usines certifiées OHSAS 18001 • 100% des sites certifiés ISO 14001 • Charte PNNS (nutrition infantile) 	<p>Alimentation</p>
	<p>GRANDJARD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vêtements professionnels en fibre recyclées • Démarche développement durable > adhérent au programme Fibre Citoyenne de l'ONG YAMANA • Tri, compactage, recyclage des déchets • Récupération des eaux de pluie • Politique de Réduction de consommation de papier • Impression de catalogue certifiées Imprim'Vert 	<p>Vêtements professionnels</p>
	<p>STAPLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournitures de bureau • Certifié ISO 14001 • Label Eco Easy • FSC, PEFC 	<p>Bureautique</p>

4. Agir pour la préservation de nos ressources



Maîtriser la demande en énergie

Dès le démarrage du contrat de gestion, Enfance pour Tous intègre son plan de maîtrise interne en faveur des économies d'énergies basé sur **deux axes majeurs** que sont :

- La sobriété énergétique
- L'efficacité énergétique

La **sobriété énergétique** consiste à la suppression ou la limitation d'une activité consommatrice. Cela se traduit notamment par la prévention, la sensibilisation et, de facto, le changement des comportements du personnel dans son utilisation des énergies.

L'**efficacité énergétique** consiste à mettre en place des actions et/ou des outils permettant de réduire la consommation d'énergies liées à l'activité, notamment grâce au progrès technique.

Ainsi, et si cela n'a pas été fait auparavant, Enfance pour Tous engage systématiquement un **diagnostic de performance énergétique (DPE)** à chaque entame de gestion de structure multi-accueil. Ce diagnostic permet de faire un rapide audit de la qualité des infrastructures en gestion et de **mettre en place un plan de maîtrise de la demande en énergie** ayant pour objectif :

- La diminution du gaspillage énergétique
- La réduction de la demande en énergie (gaz, électricité)
- La diminution de la précarité énergétique (favoriser l'achat de matériel et équipement peu énergivore même si ceux-ci semblent plus chers à l'achat)



La sobriété énergétique

Notre directeur technique s'appuie sur les travaux de Thierry Tuot (Le Grenelle environnement – Rapport du rapporteur général, octobre 2007), des actions simples de chaque encadrant permettent de lutter collectivement contre le gaspillage énergétique :

- Afin de réduire la consommation de chauffage, **la diminution de 1°C permet un gain de 20% des dépenses**
- **Ne pas laisser des appareils électroniques en veille**, tels que les ordinateurs, et les éteindre de manière consciencieuse le soir en partant.
- **Le recours raisonné au papier** (papier brouillon, impression en noir et blanc, ...)
- **Préférer les appareils mécaniques aux appareils électriques**
- **Extinction des lumières** de salles non occupées
- Ne pas chauffer ou climatiser toutes les pièces à la fois, et préférer **un usage raisonné pour chaque pièce**
- **Favoriser les ustensiles lavables** plutôt que jetables
- **L'utilisation de surchaussure en tissu lavable**
- L'utilisation de couvercles en cuisine, entre **30% et 70% d'économies d'énergies**

En reprenant le cas de la cuisine, le fait de positionner un couvercle sur les casseroles accélère la mise en température et se convertit en véritable gain de temps. En accord avec l'ADEME (Agence De l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie), l'économie réalisée est **de 30% pour les aliments cuits à l'étouffée** et jusqu'à **70% pour les liquides**. Pour illustrer notre propos : une puissance de 500 watts est requise pour maintenir 1 litre d'eau à 100°C de température, alors que l'utilisation d'un couvercle ne nécessiterait que 150 watts.

Ainsi, des **fiches et procédures de bonnes pratiques et des gestes éco-citoyens** sont transmises à l'ensemble du personnel encadrant.



L'efficacité énergétique

Enfance pour Tous attache une attention particulière sur l'équipement de ses structures en matériels permettant un soutien significatif dans la maîtrise des dépenses énergétiques comme :

⇒ Les stores ou pare-soleil

L'utilisation de store ou pare-soleil permet d'éviter le recours systématique à la climatisation. En effet, le vitrage laisse pénétrer des ondes infrarouges venant se déposer sur les sols et les murs pour y être absorbé. La réaction attendue émet une chaleur pour laquelle les stores et les pare-soleils empêchent de retraverser le vitrage. Ainsi, un gain énergétique se fait grâce :



- au maintien de la chaleur à l'intérieur de la crèche
- réduit l'émission de gaz à effet de serre
- réduit les frais d'électricité
- évite le choc thermique directement lié au soleil.

Enfance pour Tous préconise ainsi l'installation d'un matériel respectant la norme EN 140.

Résultat attendu sur la pose de de protection solaire : norme EN 140	
Pose de Protection solaire	Diminution du fonctionnement de la climatisation
	Réduction des gaz à effet de serre
	Réduction des frai d'électricité
Abaisser la température de 5°C	7,5 fois plus d'émission de CO ² avec une climatisation
Abaisser la température de 1°C avec une protection solaire	Economie d'énergie de 15%

⇒ Support de communication dématérialisé ou lettre verte

Dans le cadre des communications internes et externes, l'utilisation de supports dématérialisés est préconisée (mails, messagerie instantanée, blog mis à jour, informations présentes sur le site internet, etc.). Aussi, dans le cadre d'échanges épistolaires, Enfance pour Tous fournit uniquement des supports dits « lettres vertes », celles-ci sont acheminées par voie ferroviaire (moins polluants que l'avion ou le poids lourd). La Poste évalue à 15% la baisse d'émission de gaz à effet de serre dû à l'utilisation de ses lettres vertes.



⇒ Les ampoules à basse consommation



Dans ses process de gestion, Enfance pour Tous communique à ses équipes l'utilisation d'ampoules basse consommation de type fluo compacte. Celles-ci consomment 5 fois moins que les lampes à incandescence. Les nouvelles générations s'allument instantanément et possède l'avantage d'avoir une durée de vie plus allongée.

⇒ La mise en place de mousseurs

Enfance pour Tous équipe toutes ses structures de **mousseurs aérateurs s'adaptant sur tous les robinets**. Ces mousseurs assurent un débit constant d'eau, de l'ordre de 6 litres à la minute contre 10 à 15 litres pour un robinet non régulé. **L'économie réalisée est significative de l'ordre de plus de 50%**. Cette solution peu onéreuse et simple de mise en œuvre entre en adéquation avec la politique d'exploitation et des démarches en faveur du développement durable d'Enfance pour Tous. De plus, **ce procédé est utilisé pour l'ensemble des cuisines Enfance pour Tous grâce aux jets de douche aérateurs**.



⇒ **A travers notre gestion quotidienne**

Incitation à l'utilisation du vélo chez Enfance pour Tous

Enfance pour Tous **met à disposition de ses salariés des vélos** pour qu'ils puissent se rendre sur leur lieu de travail. L'association favorise cette démarche en accord avec sa politique sociale et **en faveur de l'utilisation de transports propres**. Ainsi, cela réduit considérablement les émissions de CO² et l'association soutient cette **économie d'énergie indirecte**.



Des tenues écoresponsables pour le personnel

Dans le prolongement d'une démarche écoresponsable et d'économie d'énergie indirecte, Enfance pour Tous met à disposition de son personnel des **tenues écoresponsables réalisées à partir de fibres recyclées**.

La bonne gestion des circuits de livraison

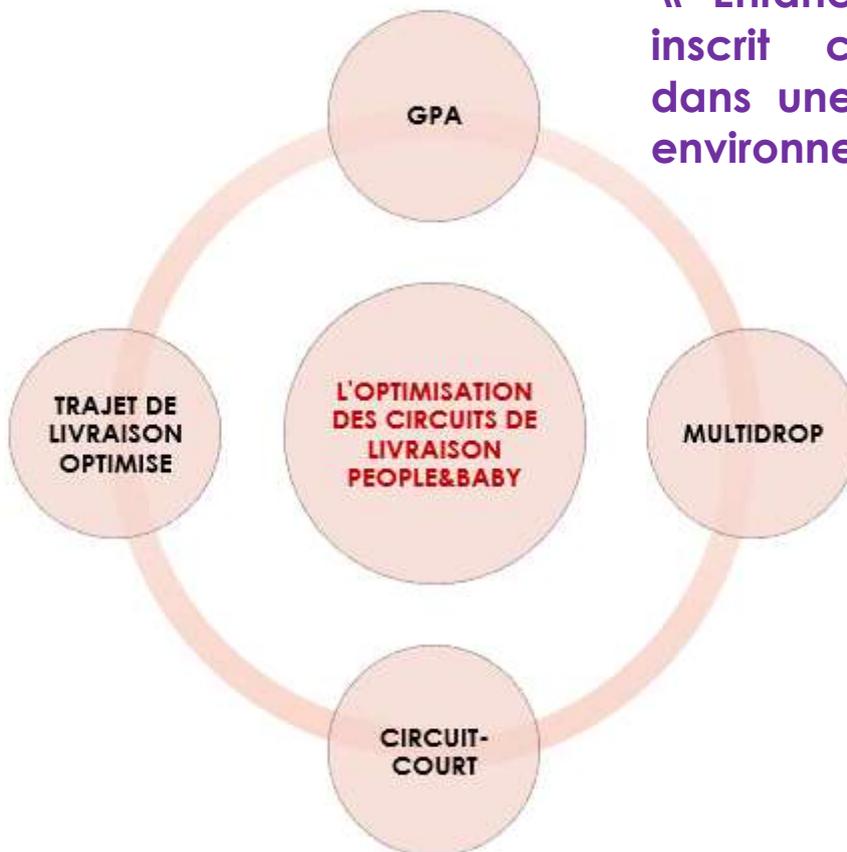
Dans le cadre de son activité de gestion d'exploitation, Enfance pour Tous est soucieux d'adopter et de vérifier la bonne mise en place de pratiques en faveur du développement durable. Le Pôle Logistique est en charge d'établir des accords et de choisir des fournisseurs dans une perspective environnementale.

De ce fait, les commandes de fournitures sont passées en réseau afin de desservir nos crèches dans une logique de Gestion Partagée des Approvisionnements (GPA). Ainsi le Pôle Logistique recense l'ensemble des besoins hebdomadaires transmis par chaque crèche pour transmettre une seule et unique commande auprès du fournisseur concerné selon le secteur d'approvisionnement. Cela se traduit in fine par un approvisionnement de nos crèches en Multidrop (départ d'un seul camion du fournisseur pour ainsi livrer les crèches une à une en fonction de leur localisation géographique). Nos fournisseurs adoptent des trajets de livraison optimisés pour ainsi limiter leur impact carbone, mais également dans une perspective d'économie de carburant.



De plus, le Pôle Logistique intègre la transmission d'une commande en fonction du lieu d'entrepôt de nos fournisseurs, ce qui permet de favoriser un approvisionnement en circuit court.

« Enfance pour Tous inscrit ces mesures dans une perspective environnementale »



La directrice de crèche est sensibilisée sur nos **process de commande** dans une perspective à la fois de bonne gestion budgétaire mais également dans une perspective environnementale comprenant :

- La **mutualisation des commandes** (par exemple, les commandes de couches et de produits d'entretien sont effectuées auprès du même prestataire. Ainsi, cela limite le nombre de livraison et donc l'impact carbone lié à celles-ci).
- La tenue d'un **tableau de suivi des stocks** par produit (quantité initiale - quantité finale). Aussi, le Pôle Exploitation communique auprès de chaque directrice les quantités de produits optimales pour ainsi assurer une bonne qualité de service et limiter les ruptures de produits.
- **L'adoption d'une politique de LIFO** (le dernier produit arrivé est le premier utilisé) afin de limiter le risque de péremption et donc de gaspillage de fournitures. Cette mise en pratique permet également de limiter les commandes de secours ou de complément de stock.

Afin de vérifier en amont la bonne tenue de ces pratiques, la **responsable opérationnelle de secteur vérifie statistiquement son niveau de rechargement** des structures. Cette vérification permet de superviser une politique de réapprovisionnement à date fixe et quantité variable. La responsable opérationnelle peut de ce fait s'assurer que **les quantités commandées permettent d'atteindre un niveau optimum de stock**, avec point d'étape à date, défini dans nos budgets prévisionnels d'exploitation.



Ainsi, l'ensemble de ses pratiques de gestion d'approvisionnement interne permet à Enfance pour Tous de s'engager dans une **politique d'approvisionnement durable** à travers son management de la chaîne logistique.

⇒ **Des véhicules propres pour les livraisons**

Notre prestataire pour la restauration a établi un partenariat avec Petit Forestier (loueur) afin de mettre en place des camions respectant la nouvelle Norme Européenne Euro 6 EEV (Enhanced Environmentally friendly Vehicle). Cette norme est actuellement la plus contraignante en matière de réduction des émissions de polluants.



	Emissions du Daily EEV	Comparées à la précédente norme Euro 5
Oxyde d'azote (NOx)	1,90 mg/km	⬇️ 5%
Monoxyde de carbone (CO)	0,25 mg/km	⬇️ 93%
Hydrocarbures (HC)	0,07 mg/km	⬇️ 87%
Particules (Pm)	0,004 mg/km	⬇️ 87%

La bonne gestion des déchets

A travers sa **certification ISO 26 000** en faveur d'un management responsable et sociétale, Enfance pour Tous mène une **campagne de réduction des déchets** que ce soit au sein même de son réseau de crèches ou bien directement au siège de l'association. Un travail important a été engagé auprès de nos fournisseurs afin d'impulser une véritable politique de diminution des emballages.

Pour cela un poste spécifique de **Chef de Projets & Méthodes Durables**, tenu par Aude Pozzo, a été créé au sein du service Achat. De cette manière, les **critères environnementaux font partie intégrante de nos exigences lors du référencement de nos fournisseurs**. Nous exigeons notamment :



- L'emballage en vrac plutôt qu'en conditionnements individuels pour **réduire le volume d'emballage**
- **Une diminution du poids des emballages** : il s'agit autant du contenant des fournitures/denrées que de l'emballage servant au transport (réduction des épaisseurs),
- L'introduction de bulles d'airs dans les emballages permet de **réduire le recours et le poids de la matière plastique**.
- La mise en place **d'emballages biodégradables ou recyclables**, dès que cela est possible

⇒ Des actions concrètes au quotidien

Au siège, Enfance pour Tous a développé un **partenariat de collecte** :

- des **cartouches d'encre** usagées susceptibles de polluer l'environnement.
- des **ampoules** usagées,
- des **piles et accumulateurs** usagés,
- de **l'équipement électrique et électronique** (ordinateurs, téléphones portables, souris, carte mères,... sont ainsi confiés pour être reconditionnés),
- de **papers** de bureau, dossiers,
- **d'autres déchets** (CD ROM, ...)



Ces produits sont ensuite **recyclés par des sociétés spécialisées** dans leur domaine d'activité. Au siège, mais également sur l'ensemble de notre réseau de crèches, nous référençons des **ramettes de papier labellisé FSC** certifiant que chaque fibre et chaque partie provient de forêts gérées de manière durable.

Dans notre réseau de crèches, nos cuisiniers utilisent des **serviettes fabriquées à partir de fibres recyclées**.



⇒ **Des actions menées en faveur du tri sélectif**



Enfance pour Tous applique une politique de tri sélectif au sein de ses crèches. L'efficacité du tri repose essentiellement sur les individus. Il est donc indispensable que chacun comprenne l'intérêt de ce geste quotidien dans son environnement de travail. C'est pourquoi nous déployons les supports visuels de sensibilisation au sein de nos crèches.

⇒ **Projet en étude**

De plus, Enfance pour Tous suit attentivement le projet de méthanisation des couches jetables (développé par Sita, une filiale du groupe Suez Environnement). En effet, ce projet lancé en 2011, et en fin d'étude d'industrialisation, tend à considérer le recyclage matériel (par la fraction plastique) et la valorisation énergétique (par la fraction biodégradable) des couches usagées. Il est en effet démontré qu'un enfant utilise près de 4100 couches avant la propreté. Ainsi, plusieurs matières peuvent être extraites des couches usagées comme le plastique, de l'eau, et des polymères absorbant (SAP). Ainsi, Enfance pour Tous considère cette innovation comme une avancée considérable dans la valorisation et la gestion des déchets à terme. Selon nos informations, ce procédé devrait être opérationnel en 2018 pour mise en place nationale sur l'ensemble du réseau crèche d'Enfance pour Tous.

