

RÈGLEMENT DE CERTIFICATION CRÈCHE

I. Objet

Cette certification est un moyen de garantir la capacité d'une crèche à réaliser un service de qualité respectant les engagements suivants :

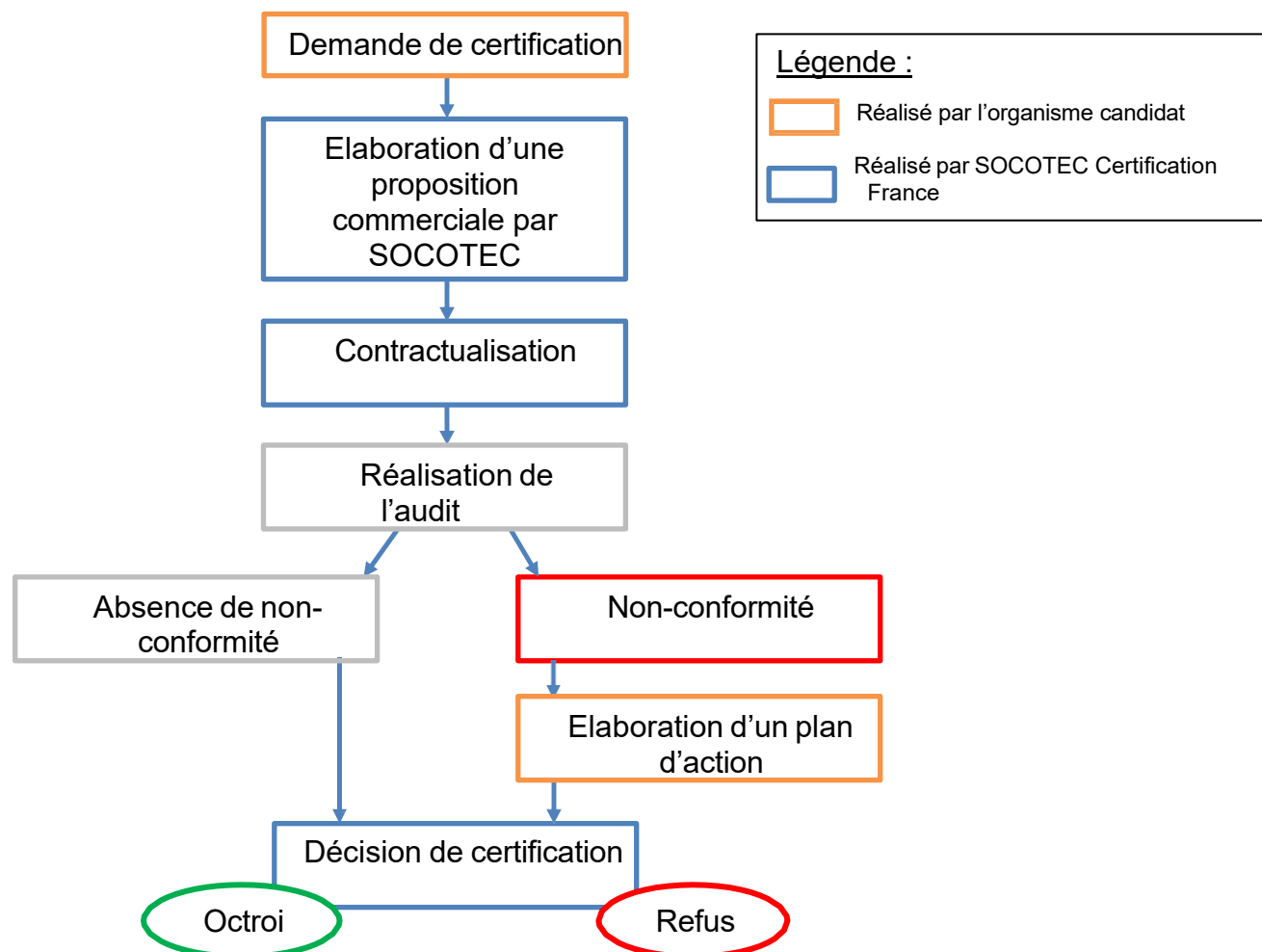
- Mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue,
- Motivation et professionnalisme des équipes,
- Culture de prévention des risques,
- Accompagnement individualisé et respectueux des enfants,
- Politique d'achats responsables,
- Alimentation infantile saine et équilibrée.

La mise en œuvre du système de certification est effectuée par SOCOTEC Certification France dans le respect :

- de la norme d'accréditation NF EN ISO/CEI 17065,
- des exigences suivantes de la norme d'accréditation NF EN ISO/CEI 17021-1 : 7.1.1 à 7.1.3, 7.2.1 à 7.2.7, 7.2.9, 7.2.10, 7.3 et 7.4,
- du référentiel concerné,
- du Code de la consommation articles L.433-3 et suivants et R433-1 et 2.

II. Vue d'ensemble du processus de certification

Le processus de certification se déroule ainsi :



III. La demande de certification

Un formulaire de demande de certification est communiqué à tout organisme candidat à la certification, en ayant fait la demande auprès de SOCOTEC Certification France. Le formulaire de certification permet de recueillir les informations suivantes :

- Identité et coordonnées de l'organisme (nom, adresse, personne à contacter...),
- Renseignements d'ordre général sur la capacité d'accueil, les effectifs, les fonctions présentes sur site et les fonctions décentralisées ou délocalisées...
- L'adresse du ou des sites où les services sont effectués,
- Les coordonnées du personnel à contacter sur place.

Cas particulier d'un client de type grande entreprise : un formulaire unique avec les informations nécessaires à l'élaboration d'un contrat cadre est possible.

Tout établissement d'accueil du jeune enfant, quels que soient sa taille, son appartenance à un groupe ou une association, ou les certifications particulières qu'il détient doit pouvoir bénéficier des prestations de SOCOTEC Certification France en matière de certification selon le référentiel.

IV. Proposition commerciale et contractualisation

Dès réception du formulaire, SOCOTEC Certification France vérifie, que les informations en sa possession concernant l'organisme client, et ses services sont suffisants pour :

- Permettre la réalisation du processus de certification.
- S'assurer que les moyens permettant de réaliser toutes les activités d'évaluation sont disponibles et que SOCOTEC Certification France possède les compétences et la capacité d'effectuer la prestation de certification.

A l'issue de cette revue de demande, SOCOTEC Certification France se prononce sur la possibilité ou non de réaliser la prestation de certification demandée. Dans le cas de conditions favorables, SOCOTEC Certification France établit une proposition commerciale communiquée à l'organisme client. La proposition permet de définir la durée de l'évaluation, ainsi que les conditions financières de la prestation.

Cas particulier d'un client de type grande entreprise : la revue peut s'effectuer globalement pour tous les établissements appartenant à une même entité de type grande entreprise et la proposition commerciale peut être unique en prenant la forme d'un contrat cadre.

La durée d'évaluation d'un établissement est :

- 0,5 jour de préparation,
- 1 jour d'audit sur site,
- 0,5 jour de rédaction de rapport.

Si certaines des exigences du référentiel de certification (création de procédures, élaboration de politiques...), sont remplies par des fonctions de support ou de management basées sur un ou des sites autres que celui de l'établissement évalué, il convient d'évaluer ces personnels lors d'une évaluation dédiée d'une durée de 1 journée en plus de l'évaluation de l'établissement. Cette situation doit être prise en compte dès la revue de l'offre de certification et la durée complémentaire doit être reflétée dans un contrat.

Si les travaux de ces fonctions support ou de management concernent plusieurs établissements, l'offre pourra en tenir compte en mutualisant leur évaluation à raison d'une fois par cycle de 3 ans ou plus si les conditions d'une évaluation complémentaires sont réunies.

N.B : la certification multisite n'est pas applicable à ce référentiel de certification.

Une fois que l'organisme client a pris connaissance de la proposition commerciale et qu'il l'accepte, il contractualise avec SOCOTEC Certification France. La proposition commerciale ou le contrat cadre fait office de contrat juridiquement exécutoire pour la prestation de certification de services. En acceptant ce contrat, l'organisme client s'engage à répondre en permanence aux exigences de certification.

Dès réception de la proposition commerciale ou du contrat cadre signé pour acceptation par l'organisme client, SOCOTEC Certification France, constitue l'équipe d'évaluation et programme sa réalisation.

V. Déroulement d'une évaluation

1. Planification

SOCOTEC Certification France propose à l'organisme client, un évaluateur ou une équipe d'évaluation.

Tout évaluateur peut être récusé par l'organisme client, sur justification écrite auprès de SOCOTEC Certification France.

Des observateurs (évaluateurs en cours de formation ou en charge d'évaluer l'équipe d'évaluation missionnée, superviseurs...) sont susceptibles d'assister à l'évaluation. L'organisme client devra mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires pour assurer leur accueil.

Chaque membre de l'équipe d'évaluation signe un engagement de confidentialité et d'impartialité l'engageant à déclarer toute relation avec l'organisme client ou un de ses concurrents directs qui pourrait nuire à son impartialité.

SOCOTEC Certification France communique à l'équipe d'évaluation tous les documents et informations nécessaires à la réalisation de son évaluation, ainsi que les règles d'hygiène, de sécurité et de déontologie à respecter dans ses locaux. L'organisme client s'engage :

- à permettre l'accès à ses installations en toute sécurité,
- à faciliter les entretiens avec le personnel et éventuellement les sous-traitants,
- à coopérer pleinement à la résolution de toute non-conformité.

2. Préparation

L'équipe d'évaluation prépare son intervention et communique à l'organisme client son plan d'évaluation. Les services des organismes clients sont évalués selon les exigences figurant dans le référentiel de certification. L'équipe d'évaluation peut demander à l'organisme client des documents lui permettant d'établir son plan d'évaluation avant l'audit.

3. L'évaluation

L'évaluation permet de vérifier la conformité et l'efficacité des services. Elle se déroule en 4 phases :

a. La réunion d'ouverture

Son objectif est de présenter l'équipe d'évaluation, de valider le plan d'évaluation, d'expliquer brièvement le déroulement des activités d'évaluation, de confirmer les circuits de communication et de répondre aux questions de l'organisme client.

b. La réalisation de l'évaluation

L'équipe d'évaluation réalise l'évaluation en récoltant, à l'aide d'un échantillonnage adapté, les informations relatives aux objectifs, au champ et aux critères d'évaluation y compris celles relatives aux interfaces entre les fonctions, activités et processus.

Les méthodes permettant de recueillir les informations sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- Entretiens,
- Observation des processus et des activités,
- Revue de documents et enregistrements.

c. La réunion de clôture

Cette réunion a pour but de présenter les constats et conclusions de l'évaluation.

Ces constats sont classés en 2 catégories :

- Points forts

Le point fort souligne une maîtrise voire un dépassement d'une exigence, qui peut consister en une organisation, une documentation ou un dispositif technique particulièrement performant.

- Non conformités

Une non-conformité est une non-satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité de l'organisme client à atteindre la qualité de service escomptée.

Lors de la réunion de clôture, l'équipe d'évaluation remet également un pré-rapport d'évaluation à l'organisme client, ainsi que, le cas échéant, une matrice de constats sur laquelle figurent les non-conformités identifiées au cours de l'évaluation. Chaque non-conformité est passée en revue et expliquée. L'organisme client dispose alors de 10 jours pour envoyer son plan d'action au Responsable d'évaluation (RE). Le RE répond sous 5 jours en indiquant si ce plan d'action lui paraît pertinent. A réception de cette réponse, un délai de 6 semaines commence à courir au cours duquel, l'organisme client doit envoyer les preuves de mise en œuvre du plan d'action au RE. Si le RE n'a pas jugé pertinent le plan d'action qui lui a été soumis, l'organisme client peut lui soumettre une seconde proposition. Cependant le délai de 6 semaines a déjà commencé à courir à réception de la réponse du RE lors de la 1^{ère} soumission.

A réception de ces preuves, SOCOTEC Certification France dispose de 2 semaines pour prendre une décision de certification, selon les modalités décrites ci-dessous.

N.B : si un établissement est fermé (pause estivale, fêtes de fin d'année...), pendant la période de 6 semaines évoquée ci-dessus, la durée de fermeture peut être ajoutée au délai de soumission des preuves de mise en œuvre des plans d'action.

d. Prise de décision

En s'appuyant sur les différents constats formalisés par l'équipe d'évaluation et la revue qui en résulte, SOCOTEC Certification France se prononce sur l'octroi ou non de la certification à l'organisme client. Une décision favorable de certification est prise lorsque toutes les non-conformités sont levées, dans ce cas, SOCOTEC Certification France notifie sa décision et fournit au client un certificat officiel valable 3 ans qui comporte :

- Une référence unique,
- La raison sociale de l'organisme candidat,
- L'identification et l'adresse de tous les sites couverts par la certification,
- Le référentiel et le règlement de certification, selon lesquels l'organisme a été audité, et leur version,
- La date à laquelle la certification est délivrée,
- La date d'expiration de la certification,
- Les références à l'accréditation de SOCOTEC Certification France,
- L'identification du responsable de la délivrance du certificat,
- SOCOTEC Certification France et l'adresse de son siège social.

Le certificat est envoyé à l'organisme client ainsi que les règles de communication à respecter et les marques de certification dont l'utilisation est autorisée pour communiquer sur sa certification.

Concernant les règles de communication, l'organisme client s'engage à respecter le règlement d'usage de la marque dans sa version en vigueur disponible sur <https://www.socotec-certification-international.fr/> ainsi que les règles décrites dans le guide de communication client qui lui est remis avec son certificat.

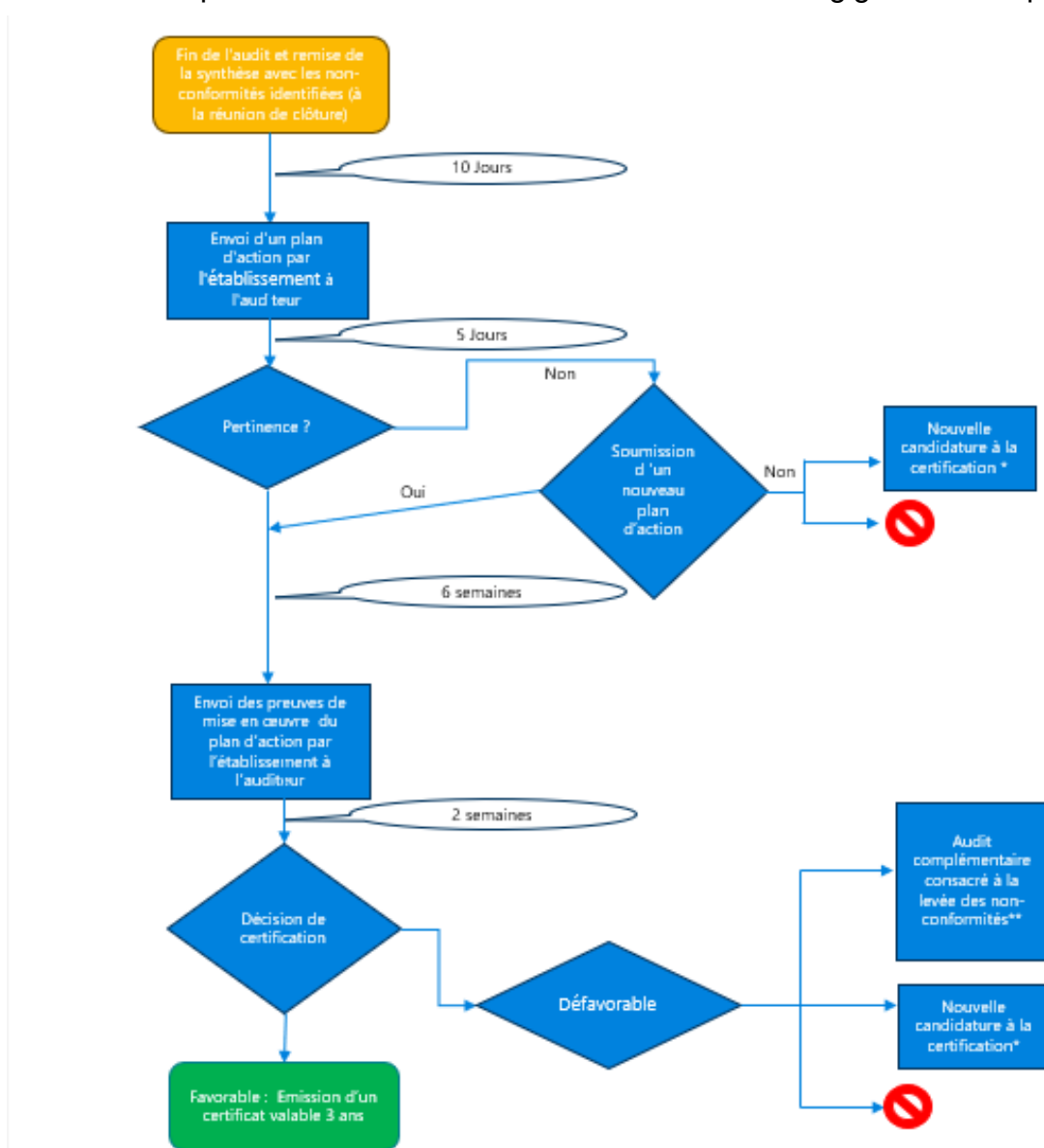
N.B : Seul le certificat émis par SOCOTEC Certification France fait foi. La reproduction totale ou partielle est interdite.

Dans tous les cas, SOCOTEC Certification France notifie la décision de certification à l'organisme client et en cas de refus en précise les raisons.

SOCOTEC Certification France peut fournir sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée via une demande en ligne sur son site.

Si la décision est négative, l'organisme client peut se soumettre à une évaluation complémentaire dédiée à la levée des non-conformités dans un délai de 6 mois maximum après la date de décision**. Si l'organisme préfère présenter sa candidature à nouveau à la certification, il doit le faire au moins un an après la date de la dernière évaluation*.

Les activités réalisées après l'évaluation sont schématisées dans le logigramme ci-après :



e. Cas des évaluations des fonctions support / management lors d'une visite spécifique

L'objectif d'une telle évaluation est de s'assurer que le niveau de préparation de l'organisme client est suffisant pour passer à l'évaluation des établissements.

Comme pour l'évaluation d'un établissement, la visite de l'équipe d'évaluation comporte les étapes décrites aux paragraphes a, b et c décrits ci-dessus. A l'issue de ces étapes, le responsable d'évaluation rédige un rapport selon le même modèle que celui prévu pour un établissement. En revanche, cette évaluation ne donne pas lieu à l'émission de non-conformités. En réunion de clôture, le responsable d'évaluation expose les points de vigilance identifiés qui pourraient devenir des non-conformités lors de l'audit des ou de l'établissement(s), s'ils ne sont pas résolus d'ici là.

En fonction de ce constat, l'équipe d'évaluation et l'organisme client décident d'un commun accord dans quel délai peut avoir lieu l'évaluation des ou de l'établissement(s). Dans tous les cas, l'intervalle entre l'évaluation des fonctions de support et de management, et la première visite des établissements ne peut pas dépasser 6 mois. Dans le cas où ce délai ne peut pas être respecté, il conviendra de conduire une nouvelle visite destinée à évaluer les fonctions de support et de management.

VI. Evaluation de renouvellement

La durée de validité d'un certificat est de 3 ans. Le processus de renouvellement est identique à celui d'un audit initial décrit ci-dessus.

Afin d'éviter une rupture de certification, une nouvelle décision de certification doit intervenir avant la fin de la validité du certificat. Si le certificat expire avant que la décision de renouvellement ait été prononcée, l'organisme client devra immédiatement cesser toute communication ou référence à sa certification.

Dans le cas où le renouvellement intervient avant la fin de validité du certificat en cours, la date d'émission correspond à la date à laquelle la décision de renouveler le certificat a été prise et, la date de fin de validité à la date d'expiration du précédent certificat + 3 ans.

VII. Evaluation complémentaire

Dans certains cas décrits au paragraphe ci-dessous, ou pour lever une non-conformité qu'il n'est pas possible de lever sans se déplacer sur site, ou pour lever une suspension de la certification, ou SOCOTEC Certification France peut décider de mener une évaluation complémentaire. Cette évaluation complémentaire fait l'objet d'une nouvelle offre qui doit être formellement acceptée par l'organisme client. La durée de cette évaluation est décidée par SOCOTEC Certification France et est indiquée dans l'offre.

Son déroulement est identique à celui décrit dans le paragraphe déroulement d'une évaluation du présent document.

VIII. Changements entraînant des conséquences sur la certification et surveillance

Le référentiel de certification est révisé régulièrement en fonction des évolutions réglementaires et des retours d'expérience. Ces modifications et les modalités de mise en œuvre associées sont soumises au comité de certification. Selon la teneur de ces modifications, le comité indique s'il est nécessaire de procéder à une nouvelle évaluation sur site, à une évaluation complémentaire, ou à une nouvelle évaluation des établissements déjà certifiés, ou bien si la vérification de la mise en œuvre de ces nouvelles exigences lors de l'évaluation ultérieure est suffisante.

SOCOTEC Certification France informe tous ses clients des exigences nouvelles ou révisées qui sont introduites dans le référentiel de certification et des délais pour les mettre en œuvre.

L'organisme client s'engage à mettre en œuvre les changements appropriés liés à ces exigences nouvelles et/ ou révisées, et ce, quel que soit le mode de vérification.

En outre, l'organisme client s'engage à informer SOCOTEC Certification France dès qu'il en a connaissance, de tout changement qui pourrait entraîner des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de certification. Selon les cas, des évaluations complémentaires sur site ou par revue documentaire peuvent être exigibles :

Modification	Modalités à mettre en œuvre
Changement d'actionnaire	Information simple (par courriel)
Changement de raison sociale	Vérification documentaire
Changement de gouvernance : - Pour une crèche indépendante : changement du directeur de l'établissement ou vacance du poste - Pour une crèche appartenant à un réseau : changement d'enseigne ou de gestionnaire	Nouvel audit
Fermeture temporaire hors congés annuels	Suspension (voir ci-dessous)

Cette liste n'est pas exhaustive.

De manière annuelle, les organismes certifiés déclarent à SOCOTEC Certification France :

- les modifications intervenues au cours de l'année écoulée,
- ou l'absence de modifications intervenues au cours de cette période.

Ils joignent à cette déclaration les supports de communication externe (sous forme de lien hypertexte ou au format électronique) dans lesquels ils font référence à leur certification.

SOCOTEC Certification France vérifie que ces supports sont conformes aux règles décrites dans le guide de communication envoyé aux organismes certifiés. Si un usage non autorisé de la marque de certification est constaté, SOCOTEC Certification France peut demander des modifications.

En l'absence d'envoi de ces informations, la certification de l'établissement sera suspendue.

Lorsque c'est un réseau d'établissements qui a contractualisé avec SOCOTEC Certification France, il est admis que le formulaire soit rempli par la structure centrale à condition de couvrir l'ensemble des établissements certifiés.

IX. Suspension ou retrait

SOCOTEC Certification France se réserve le droit de suspendre ou retirer une certification délivrée, à n'importe quel moment durant sa période de validité.

a. Suspension

La certification d'un organisme peut être suspendue par SOCOTEC Certification France pour plusieurs motifs :

- L'organisme client ne s'acquitte pas des frais dont il est redevable auprès de SOCOTEC Certification France.
- L'organisme client devait faire l'objet d'une évaluation complémentaire et n'a pas permis à SOCOTEC Certification France de la réaliser.
- L'organisme client ne transmet pas de réponse aux demandes de SOCOTEC Certification France, notamment ses plans d'actions correctives, dans les délais impartis.
- L'organisme certifié n'informe pas SOCOTEC Certification France de la modification de changements susceptibles d'entraîner la remise en cause de sa certification.
- L'organisme certifié a fermé temporairement de manière inopinée, à la suite d'un incident grave ou sur décision administrative.
- L'organisme n'a pas fait parvenir à SOCOTEC Certification France sa déclaration annuelle dans les délais impartis.

En cas de suspension, SOCOTEC Certification France indique à l'organisme client les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification pour le ou les services conformément au programme de certification. Dans tous les cas, la suspension ne peut pas dépasser 6 mois par cycle de 3 ans. Si la situation ayant amené SOCOTEC Certification France à prononcer la suspension perdure au-delà de 6 mois, le certificat sera retiré.

b. Retrait

La certification de l'organisme client lui est retirée dans les cas suivants :

- L'organisme certifié a fait l'objet d'une suspension qui n'a pas pu être levée dans un délai inférieur à 6 mois.
- L'organisme client se trouve dans un cas de suspension, mais a déjà été suspendu 6 mois au cours du cycle.
- Un comportement frauduleux a été constaté au cours du processus de certification.
- De fausses preuves concernant la satisfaction des critères de certification ont été produites.

- Le certificat délivré a été falsifié.
- Tout autre manquement grave aux règles, nuisant à l'image de SOCOTEC Certification France.

En cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, l'organisme client est tenu de cesser toute référence à sa certification et à mettre en œuvre toute autre mesure prévue par le référentiel de certification, dans une telle situation.

X. Plaintes et appels

La procédure de traitement des appels et plaintes s'applique. Elle est disponible et téléchargeable sur le site de SOCOTEC Certification France.

*

* *