

LA CERTIFICATION DE SERVICE « QUALICERT »

E COMME ENFANTS a été la première entreprise en France à obtenir le 27 octobre 2009 la certification de services **QUALICERT** pour les prestations de garde d'enfants notamment auprès des enfants de moins de 3 ans.

Cette certification de services QUALICERT conformément au référentiel « **SERVICES AUX PARTICULIERS – RE/SAP** » atteste du respect des normes les plus exigeantes en vigueur pour les sites E COMME ENFANTS suivants :

- BOULOGNE BILLANCOURT (92100) – 99, rue Marcel Dassault
- CLICHY-LA-GARENNE (92110) – 20, avenue Anatole France
- RUEIL-MALMAISON – 106, avenue Albert 1er
- PARIS (75011) – 3, rue Chanzy
- PARIS (75014) – 90, rue Daguerre
- LYON (69007) – 12, rue Saint Jérôme

Les activités d'E COMME ENFANTS auditées et certifiées sont :

- La garde d'enfants à domicile de moins de trois ans
- La garde d'enfants à domicile de plus de trois ans
- L'accompagnement d'enfants de moins de trois ans
- L'accompagnement d'enfants de plus de trois ans

Tous ces éléments peuvent être vérifiés auprès de l'organisme certificateur SGS ICS 29 avenue Aristide Briand 94111 ARCUEIL Cedex www.qualicert.fr.

Le référentiel applicable ainsi que le certificat complet peut être obtenu auprès de votre agence sur simple demande ou auprès de l'organisme certificateur SGS.

DIRECTION :

- Un engagement de la direction et de l'ensemble du personnel dans la démarche qualité.

RESSOURCES HUMAINES :

- Une adéquation des compétences des encadrants et des intervenants avec l'activité de l'organisme.
- Un maintien et un développement des compétences des intervenants et des encadrants.
- Une information systématique des intervenants sur la sécurité.

VENTES :

- Une information fournie au public, claire, précise et exempte d'erreur.
- Une analyse rigoureuse des besoins du bénéficiaire.

REALISATION DE LA PRESTATION :

- Une transmission systématique aux intervenants des informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.
- Une continuité du service est assurée.
- Un suivi régulier de la prestation.

ADMINISTRATIF :

- Des outils administratifs et comptables qui assurent la stabilité financière.

SYSTEME QUALITE :

- Une enquête de satisfaction annuelle.
- Une mise en place d'actions d'amélioration du service.