

AUCERT – Auvergne Certification

27 rue Georges Besse

63100 CLERMONT-FERRAND

REFERENTIEL

"CENTRES D'ACCUEIL POUR ENFANTS ET JEUNES"

Version 4 - 22/09/2010

Date de mise en application : 01/11/2010



VERIFICATEUR VALIDEUR

Nom : Martial SCHMIT

Fonction : Président du Comité de Certification

Section services

Signature :

Champ d'application et bénéficiaires de la certification

Ce référentiel s'applique à tout établissement accueillant des enfants et jeunes (mineurs) dans le cadre d'un séjour scolaire ou d'un centre de vacances.

Caractéristiques et valeurs limites

Tableaux pages 7 à 31 – colonnes 1, 2 et 3.

Nature et mode de présentation des informations essentielles portées à la connaissance des utilisateurs ou des consommateurs

Mode de présentation :

L'information des consommateurs et/ou utilisateurs des services visés par le présent référentiel est assurée par un certificat affiché sur les lieux de l'établissement dont les services sont certifiés.

Nature des informations :

- identification du référentiel sous la forme « référentiel centres d'accueil pour enfants et jeunes »
- mentions relatives aux caractéristiques certifiées à savoir :
 - *Etablissement aménagé et équipé pour l'accueil des enfants et adolescents ; ses services sont certifiés au titre d'une ou plusieurs des catégories suivantes : loisirs/vacances, séjours éducatifs, séjours de santé.*
 - *L'établissement favorise la découverte des richesses de la région autour de différents thèmes.*
 - *Locaux adaptés aux nécessités de la vie collective (espaces, mobiliers, lieux d'activités et de détente, souplesse des rythmes de vie, respect des régimes alimentaires prescrits, ...).*
 - *Un soin vigilant est apporté au choix des denrées favorisant la découverte des produits régionaux ; la préparation des repas est réalisée sur place ou dans un établissement du même exploitant.*
 - *Les lits sont prêts lors de l'arrivée des enfants.*
 - *Mise à disposition des enfants et des accompagnateurs de matériels et équipements spécialisés et adaptés au type d'accueil de l'établissement, ainsi que divers moyens de communication.*

➤ *Contact permanent pour l'utilisateur avec un interlocuteur de l'établissement.*

- référence à la certification par AUCERT : nom , logo et adresse de AUCERT, ainsi que le site Internet www.aucert.com
- coordonnées de l'établissement et des gérants auxquels le certificat est attribué
- pour les opérateurs situés en Auvergne, la marque collective « QUALITE AUVERGNE ».

Tout autre document faisant référence à la certification doit obligatoirement porter à la connaissance des consommateurs ou utilisateurs :

- Les coordonnées d'AUCERT, l'adresse du site Internet et éventuellement la marque collective de certification
- L'identification du référentiel
- Les caractéristiques certifiées essentielles telles que décrites précédemment ou la possibilité de se renseigner sur ces caractéristiques.

Méthodes d'essais, de test ou d'évaluation :

Tableaux pages 7 à 27 – colonnes 4, 5 et 6.

Les méthodes d'évaluation sont :

- le contrôle/audit inopiné de l'établissement
- les contrôles téléphoniques,
- les demandes de renseignements par écrit,
- l'analyse des réclamations,
- la surveillance continue réalisée par le prestataire de service (formation, information du personnel, instructions pour le personnel...)

Les modalités des contrôles des organismes certificateurs et des prestataires de services :

Pour l'organisme certificateur :

- Un contrôle/audit inopiné lors de l'habilitation puis tous les 2 ans
- 3 appels téléphoniques par an à des périodes différentes.
- Une demande de renseignements écrits par an.
- Examen des questionnaires de satisfaction remplis par les clients.

Pour le prestataire :

- autocontrôles visuels par le prestataire,

- rédaction d'instruction,
- sensibilisation du personnel,
- suivi de formation externe (anglais, connaissance patrimoine touristique...).

Les modalités de contrôle :

Une pondération a été déterminée selon les critères mineurs et chacun correspond donc à un nombre de points (Cf. le référentiel). La méthode de contrôle (ci-dessous) déterminera le taux de conformité à respecter.

Il existe dans le référentiel deux types de critère ayant un taux de conformité différent :

- Respect de 100% des critères majeurs et actions correctives à mettre en œuvre si écart constaté.
- Respect de 70% du total des points des critères mineurs.

Les écarts constatés par rapport aux critères mineurs seront repérés et devront être améliorés l'année suivante. De plus, les critères mineurs déjà remplis au cours de l'audit n seront obligatoirement respectés lors de l'audit n+1. Ainsi, le professionnel s'engage dans une démarche de progrès réelle dans la mesure où chaque année doit être meilleure que l'année précédente. L'établissement doit se conformer jusqu'à obtention au minimum d'un taux de conformité de 90% au fur à mesure des années.

**Le total de l'audit n+1 > total de l'audit n (sauf si total audit n > 90%)
Dans cette configuration, les critères respectés en audit n sont considérés comme acquis en audit n+1.**

**Tous les critères qui ne sont pas désignés comme Mineurs dans le référentiel sont considérés
Majeurs !**

Engagements pris par les prestataires concernant les conditions de la réparation de préjudices causés aux utilisateurs et consommateurs :

Les réclamations écrites ou téléphoniques formulées par l'utilisateur ou consommateur du service sont traitées de la manière suivante :

1. les réclamations reçues à AUCERT :

AUCERT transmet la réclamation au fournisseur et à l'opérateur concerné qui répond à l'auteur de la réclamation et informe AUCERT du traitement de la réclamation.

2. les réclamations reçues par le fournisseur ou l'opérateur

Les réclamations reçues par le fournisseur ou l'opérateur sont conservées par lui. Celui-ci traite la réclamation et tient à disposition des contrôles d'AUCERT les preuves du traitement de la réclamation. La charge du dédommagement repose sur le fournisseur ou l'opérateur du service qui décide de la nature du dédommagement.

L'ensemble des réclamations des consommateurs constitue un indicateur de non conformités pris en compte dans le plan de contrôle d'AUCERT.

Il est rappelé que tous les services doivent satisfaire aux dispositifs réglementaires en vigueur, dont le contrôle n'est pas du ressort d'Aucert, et notamment que l'exploitant ait fait les déclarations qui lui incombaient auprès des autorités de tutelle.

I. ACTIVITE DE L'ETABLISSEMENT

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
1. Identification des acteurs intervenant dans l'activité et la gestion de l'établissement	1.1	Rôles des acteurs	Explicités et délimités	Définition des rôles	Rédaction de fiches de fonction	Contrôle documentaire et visuel	Fiche de fonction	m	2
2. Projet éducatif	2.1 2.2	- défini de manière claire et cohérente - <u>Absence de prosélytisme philosophique et religieux dans l'établissement</u>	-Viable et engagé en faveur des valeurs liées à la laïcité (pas de ségrégation), au rôle éducatif dans un cadre de loisirs et à l'apprentissage de l'autonomie et la responsabilisation Garantie de la neutralité par l'établissement et engagement à ne recevoir que des utilisateurs respectant cette même clause de neutralité (vis-à-vis des autres utilisateurs de l'établissement)	Maîtrisé par l'opérateur S'assurer de la neutralité du personnel engagé et des groupes reçus	Définition d'un projet Vérification de la cohérence du projet	Contrôle documentaire	Dossier du projet - Liste des groupes reçus - Livres et documentation disponibles - Convention	M	

II. LE CENTRE : PRESTATION D'ACCUEIL

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
3. Politique d'accueil	3.1	Ouverture de l'établissement à l'accueil des clients	Période minimale de six mois par an	Choix de l'opérateur	Déclaration de la période d'ouverture	- Test téléphonique et écrit pour connaître les dates d'ouverture - Contrôle documentaire	- Planning des réservations -Documentation écrite de l'établissement	M	
	3.2	Capacité minimale de l'établissement	Capacité de 35 enfants ou jeunes (plus encadrement) disponible (non réservé à une clientèle adulte ou familiale) pour chacune des périodes d'ouverture	Maîtrisé par l'opérateur		Contrôle visuel et documentaire du nombre de lits	Déclaration de la capacité d'accueil	M	
	3.3	Accueil commercial	Performant douze mois sur douze Réponse (contact) sous 48 heures (courriels) 72 heures (courriers) (1 accusé de réception au minima)	Maîtrisé par l'opérateur	Au choix de l'opérateur (répondeur, transfert d'appel,...)	Tests téléphoniques aux périodes d'ouverture et de fermeture Tests écrits, e-mail		M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
3. Politique d'accueil	3.4	Dynamique de promotion et de commercialisation	<ul style="list-style-type: none"> - Actions mises en œuvre. - Site internet dédié (individuel ou partagé) donnant des informations claires sur les prestations et services de l'établissement. 	Maîtrisé par l'opérateur	Vérification de l'application de la politique	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle documentaire et visuel Entretien avec le gestionnaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Supports de communication - outils de promotion 	m M	2
4. Accueil téléphonique	4.1	Accueil téléphonique à la réservation	<ul style="list-style-type: none"> - 5 sonneries maximum - Réponse précise aux questions sur : <ul style="list-style-type: none"> *La réservation *Les informations touristiques *Les prix pratiqués - Amabilité de la réponse (si mise en attente aussi) - Identité du site/prestation à préciser dans la formule d'accueil 	Briefing de tout le personnel qui a accès au téléphone	Règle de fonctionnement à mettre en place	<ul style="list-style-type: none"> Téléphoner pour tester Questionnaire de satisfaction 	Questionnaire de satisfaction	M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
4. Accueil téléphonique	4.2	Accueil téléphonique du centre lorsque l'accueil commercial est effectué par un prestataire (siège, centrale, ...)	<ul style="list-style-type: none"> - 5 sonneries maximum - Amabilité de la réponse - Si absent, message précisant le numéro de téléphone pour la réservation 						
5. Accueil physique	5.1	Accueil physique	<ul style="list-style-type: none"> - Attitude du personnel tout au long du séjour : souriante, aimable, courtois - Etre capable d'assurer l'accueil en langues étrangères pour les centres qui accueillent des groupes d'étrangers (anglais à minima) - Tenue et présentation du personnel irréprochable tout au long du séjour (en adéquation avec la mission confiée) 	Formation des équipes et motivations	Réunions internes	Contrôle visuel et poser des questions Contrôle des questionnaires de satisfaction	Questionnaire de satisfaction	M	
	5.2	Acheminement sur le lieu	Signalétique d'accès au site visible et lisible (cf. réglementation DDE ou communale)	Choix de l'opérateur	Surveillance régulière	Contrôle visuel		m	2

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
5. Accueil physique	5.3	Signalisation sur place	- Existence d'une enseigne ou identification extérieure visible et conforme à la charte graphique du lieu	Choix de l'opérateur	Surveillance régulière	Contrôle visuel		m	3
	5.4	Stationnement	- Stationnement organisé sur place ou connaissance des possibilités à proximité du site.	Maîtrisé par l'opérateur	Au choix de l'opérateur	Contrôle visuel et test téléphonique		M	
	5.5	Gestion des groupes	- Accueil des groupes en simultané dans le respect des capacités d'accueil et d'organisation de l'établissement - Prise en charge rapide des groupes (temps d'attente limité...)	Maîtrisé par l'opérateur	Gestion du planning de réservation Règles de fonctionnement à mettre en place Questionnaire de satisfaction	Poser des questions	Planning de réservation Questionnaire de satisfaction	M	
	5.6	Présentation de l'établissement	Proposition d'une visite-présentation de l'établissement à l'arrivée	Formation et motivation du personnel	Réunions internes	Interrogation des accompagnateurs des enfants et jeunes s'ils sont présents	Documentation de présentation de l'établissement, plan de l'établissement	M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
6. Adaptabilité de l'établissement par rapport aux attentes des clients	6.1	Célébration des accueils, des anniversaires, des fêtes locales, etc...	Possibilité offerte par le centre de rythmer le séjour par ce type de festivités	Préparation des séjours		Contrôle visuel et documentaire	Programme du séjour Convention	m	1
	6.2	Gestion des tâches quotidiennes (lorsqu'elle est assurée par l'établissement)	Accompagnement des enfants par le personnel dans la gestion des tâches quotidiennes (linge, rangement, hygiène, ...)	Formation du personnel et/ou de l'encadrement du groupe	Réunions internes	Contrôle visuel	- Règlement intérieur - Fiches de poste	M	
	6.3	Adaptation du fonctionnement	Capacité de l'établissement à adapter son fonctionnement aux particularités de chaque groupe	Organisation interne		Contrôle documentaire	- Convention - Programmes de séjours	M	

III. LE CENTRE : CONFORT, EQUIPEMENT ET FONCTIONNALITE

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
7. Entretien des espaces	7.1	Etat des lieux et entretien de l'immobilier	Impeccable			Contrôle documentaire et visuel Note d'entretien	- Factures - Planning d'entretien - Registre de sécurité	M	
	7.2	Entretien des espaces extérieurs	Propre et bon état Eclairage existant et fonctionnel		Entretien régulier, agrémenté de végétation, arbres...	Contrôle visuel	- Planning d'entretien	M	
	7.3	Entretien, propreté et rangement des espaces privatifs et communs (mobilier et sanitaires compris)	Impeccable	Maîtrisé par l'établissement		Contrôle visuel		M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
8. Engagement du propriétaire de l'immobilier et du gestionnaire de façon solidaire et pérenne dans la démarche (Prise en compte de la gestion environnementale)	8.1	Mesures environnementales	<p>Au moins une mesure prise parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation d'ampoules à économie d'énergie (quand les conditions techniques le permettent) préalablement aux obligations réglementaires - réducteurs de débit d'eau - Utilisation de papier recyclé pour au moins une des utilisations suivantes : papier hygiénique, papiers imprimés (documents commerciaux, etc.), papier de bureau 	Information clientèle	Au choix de l'opérateur	Contrôle visuel		M	
	8.2	- Tri des déchets	- Respect du tri sélectif des déchets (si existant dans la commune)		Affichage clientèle	Contrôle visuel		M	
9. Identité régionale de l'établissement	9.1	Conception, vocation originelle, organisation et/ou style de l'établissement	Témoins d'éléments clés de la région, de son histoire, de sa vie sociale, de sa culture	Au choix de l'établissement		Contrôle visuel		m	2
	9.2	Aménagements entrepris pour que l'établissement assure sa fonction	Respect de l'intégrité architecturale et du caractère	Au choix de l'établissement	Réalisation de travaux	Contrôle visuel		m	2

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
9. Identité régionale de l'établissement	9.3	Eléments architecturaux exprimant le caractère de l'établissement	Mis en valeur et mis en scène	Au choix de l'établissement		Contrôle visuel		m	1
	9.4	Décoration de l'établissement	En harmonie avec les éléments de caractère de l'établissement	Au choix de l'établissement		Contrôle visuel		m	1
10. Fonctionnalité des espaces communs par rapport aux attentes et besoins des clients	10.1	Vocation des pièces et des espaces	Définie	Maîtrisé par l'établissement	Définition de l'utilisation de chaque pièce Signalétique intérieure et extérieure	Contrôle visuel et documentaire	- Plans des pièces ou des bâtiments -Aménagement des pièces	m	2
	10.2	Organisation et équipement de ces pièces et espaces	Pensés en conséquence	Maîtrisé par l'établissement	Aménagements adaptés à l'utilisation	Contrôle visuel		M	
	10.3	Pièces et espaces divisibles et modulables	Dotés des équipements leur permettant d'assurer des vocations déterminées et différentes (mobilier, matériel...) Présence de claustras et autres dispositifs permettant l'organisation d'espaces divisibles et modulables	Maîtrisé par l'établissement	Aménagement des pièces	Contrôle visuel et documentaire	Liste des équipements par pièces	m	2

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
10. Fonctionnalité des espaces communs par rapport aux attentes et besoins des clients	10.4	Distribution des pièces dans l'établissement et articulation entre elles	Répondant à la logique d'usage	Maîtrisé par l'établissement		Contrôle visuel	Plans de l'établissement	m	2
	10.5	Pièces vouées à accueillir des effectifs importants (salles de restaurant, salles d'activité, ...)	<ul style="list-style-type: none"> - insonorisées - avec des ouvertures permettant un éclairage naturel - Eclairage existant et fonctionnel 	Choix des matériaux (revêtements, mobiliers, équipements complémentaires spécialisés)	Respect de ces contraintes lors de la conception des bâtiments et/ou travaux	Contrôle visuel et sonore	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de l'établissement - Rapport d'architecte si travaux - Factures - Liste des matériaux 	M	
	10.6	En cas de clientèle spécialisée : équipement des pièces et des espaces	<p>Adaptés aux tailles et aux âges des individus accueillis, ainsi qu'à leur utilisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - disposition des miroirs, des patères, des porte-serviettes, des éléments d'hygiène, ... 	Prise en compte des spécificités liées aux enfants		Contrôle visuel	Plans de l'établissement	M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
10. Fonctionnalité des espaces communs par rapport aux attentes et besoins des clients	10.7	Installation du chauffage	Conforme aux critères de confort : - de la région (utilisable en toute saison) - des différents types de clientèle et adaptée aux périodes d'ouverture	Maîtrisé par l'établissement	Respect des critères de confort	Contrôle visuel		M	
	10.8	Prestations individuelles au sein des groupes	Aménagement et fonctionnement de l'établissement offrant des possibilités d'espaces et de moments intimes, dans le souci du respect de la vie personnelle	Au choix de l'établissement		Contrôle visuel		m	2
	10.9	Loisirs individuels ou en petits groupes	Espaces de vie accessibles aux enfants et jeunes pour les loisirs individuels ou en petits groupes		Prise en compte de ces paramètres lors de l'aménagement de l'établissement	Contrôle visuel		M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
11. Fonctionnalité des espaces sommeil par rapport aux attentes et besoins des clients	11.1	Nombre de lits par chambre	<p>Pour les constructions existantes : 80% du nombre de chambres avec 3 à 6 lits / chambre (non inclus les chambres de l'encadrement)</p> <p>Pour les constructions neuves (création ou extension) : 100% des chambres avec 3 à 6 lits / chambre (non inclus les chambres de l'encadrement)</p>			Contrôle visuel et documentaire		M	
	11.2	Literies	<p>Dimensions adaptées à la clientèle accueillie (pas de lits doubles), en excellent état et propres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sommiers en bois ou à lattes ou sommier métallique (dans le respect de la durée d'usage intensif garantie par le fabricant) - matelas propres et surface plane - alèses impeccables - couvertures et couvre-lits nettoyés au moins 2 fois/an <p>Literies adaptées aux cas d'allergie</p> <p>Housse anti-acariens</p>	Maîtrisé par l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> - Achat de lits à la dimension des enfants - Contrôle régulier de l'état de la literie <p>Prise en compte lors de l'achat de la literie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tester la literie - Contrôle visuel des dimensions et des sommiers - Contrôle documentaire <p>Contrôle visuel et documentaire</p>	<p>Factures</p> <p>Fiche d'enregistrement du nettoyage</p>	M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
11. Fonctionnalité des espaces sommeil par rapport aux attentes et besoins des clients	11.3	Eclairage du couchage	Eclairage individuel de chaque couchage ne présentant pas de gêne pour le voisin	Maîtrisé par l'établissement	Contrôle de l'efficacité de l'éclairage	Contrôle visuel pour chaque couchage Tester l'éclairage		m	3
	11.4	Equipement des chambres	Prises électriques à disposition des appareils personnels Système d'occultation efficace de la lumière	Maîtrisé par l'établissement	Contrôle régulier des installations et de leur fonctionnement	Contrôle visuel		m M	3

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
12. Fonctionnalité des espaces sanitaires par rapport aux attentes et besoins des clients	12.1	Espaces Sanitaires	<p>Organisés par rapport aux capacités d'accueil sur la base d'un ratio minimum de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 douche, lavabo et WC pour 6 lits (dans tout l'établissement) pour les constructions existantes - 1 douche, lavabo et WC pour 4 lits dans les constructions neuves (création ou extension) <p>Bon état et propres. (Revêtements muraux, sols et plafonds...)</p> <p>Bonne ventilation</p> <p>Système d'évacuation et distribution des fluides optimal</p>		Respect du ratio minimum	Contrôle visuel de toutes les installations	Plan de l'établissement	M	
		Sanitaires privatifs :	Equipés à minima (poubelle, papier toilette, porte serviette, miroir...)						
		Sanitaires communs	Equipés à minima (poubelle, savon liquide, papier toilette, miroir, ...)						

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
12. Fonctionnalité des espaces sanitaires par rapport aux attentes et besoins des clients	12.2	Situation des espaces sanitaires	A proximité immédiate des lieux de sommeil : - Toutes les douches et tous les lavabos - Le minimum réglementaire pour les WC (1 pour 10)		Respect de ces contraintes lors de la conception des bâtiments et/ou travaux	Contrôle visuel, visite des locaux	Plan de l'établissement	M	
	13.1	Rangements personnels à disposition des usagers	Gamme de rangements personnels étudiés par rapport à la variété des besoins : linge propre, effets personnels, chaussures, affaires de toilette		Prise en compte lors de l'achat du matériel et de l'aménagement des locaux	Contrôle visuel et/ou documentaire		M	
		13.2	Si équipements spécifiques nécessaires aux activités proposées	Rangements étudiés en conséquence accessibles aux usagers		Prise en compte lors de l'achat du matériel et de l'aménagement des locaux	Contrôle visuel		M
	13.3	Lieux de séchage	Lieux de séchage pour les linges personnels et pour les équipements spécifiques accessibles aux usagers			Contrôle visuel		M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
Organisation interne de l'établissement permettant de simplifier la vie quotidienne des séjours	13.4	Draps et linge de toilette	<ul style="list-style-type: none"> - A chaque arrivée de groupe, draps fournis et lits faits - Draps changés au moins tous les 10 jours - assurer le dépannage en linge de toilette en cas de défaillance 	Information du personnel	Réunions internes	Contrôle documentaire		M	
14. Communication interne et communication parents-enfants	14.1	Résolution des problèmes de fonctionnement et réponse aux interrogations des utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité de contact permanent d'un représentant de l'établissement capable de résoudre ces problèmes et d'apporter des réponses aux interrogations - Possibilité d'intervention physique dans un délai adapté à la situation 	Formation du personnel	Règles de fonctionnement à mettre en place	Contrôle visuel et documentaire	Fiches de fonction	M	
	14.2	Recueil de la satisfaction ou des idées des enfants et jeunes	Existence d'un système de recueil : boîte à idée, questionnaire, cahier, etc.		Boîte à idées, cahier	Contrôle visuel	Boîte à idées, cahier	m	3
	14.3	Moyens de communication pour les enfants et jeunes	Donner accès aux enfants et jeunes à l'achat de timbres, de cartes postales et autres moyens de communication (à l'intérieur ou à l'extérieur du centre)			Contrôle visuel		m	1

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
14. Communication interne et communication parents-enfants	14.4	Moyens de communication à disposition des parents	Numéro de téléphone avec répondeur-enregistreur, numéro de fax ET adresse e-mail			Contrôle visuel		M	
	14.5	Espace téléphone et/ou internet au sein de l'établissement	Possibilité d'accès à un moyen de communication pour joindre les parents (téléphone et/ou internet)			Contrôle visuel		M	
	14.6	Suivi des réponses aux appels et messages des parents pour les enfants et jeunes	Prise en charge par le personnel de ce suivi : transmission des messages	Formation du personnel	Règles de fonctionnement à mettre en place	Contrôle visuel et documentaire	Tableau de messages, fiche de message	M	
	14.7	Mise à disposition du matériel par l'établissement pour la diffusion d'un « journal de bord »	- Auprès de la structure de départ du groupe ou des parents	Mise à disposition de matériel	Règles de fonctionnement à mettre en place	Contrôle visuel et documentaire	Liste de coordonnées	m	3
	14.8	Systèmes d'information au sein de l'établissement	Mise à disposition d'un système d'information permettant aux enfants et jeunes de connaître le programme des jours suivants	Au choix de l'établissement (panneau d'affichage, ...)		Contrôle visuel et documentaire	Panneau d'affichage, affiches	m	1

IV. LE CENTRE : RESTAURATION

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
15. Espace de restauration	15.1	Espace extérieur	Organisation d'un espace de restauration extérieur privilégiée, sauf impossibilité majeure, dans le respect de la réglementation en vigueur (terrasse,...)			Contrôle visuel	Plan de l'établissement	m	2
	15.2	Salles de restaurant	Organisées et aménagées sur la base de tables à effectif réduit (10 maximum) Mobilier en bon état Décoration soignée en cohérence avec l'établissement Aération ou ventilation existante et fonctionnelle Eclairage existant et fonctionnel	Au choix de l'établissement	Prise en compte lors de l'achat du matériel	Contrôle visuel et documentaire	Factures	M m M M	1

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
16. Gestion des repas	16.1	Régimes alimentaires particuliers ou prescrits	Prise en compte des régimes alimentaires particuliers par l'établissement Identification des enfants et jeunes concernés par l'allergie auprès du personnel de service	Menus variés et modulables Information du personnel de service		Contrôle visuel et documentaire	Menus Questionnaires sanitaires Régimes alimentaires Affichage des allergies dans la cuisine	M	
	16.2	Caractère régional dans les prestations repas	Utilisation privilégiée de produits d'origine locale et/ou régionale, notamment les fromages, les confitures, les miels, les eaux, les recettes régionales, ...	Formation du personnel en cuisine Choix des Fournisseurs	Réunions internes	Contrôle documentaire	Menus Factures	M	
	16.3	Produits de la prestation repas	- La majorité des produits sont élaborés dans l'établissement ou dans un des établissements gérés par le même exploitant. - Service aimable et efficace - Quantité suffisante et fraîcheur des produits	Formation du personnel en cuisine	Réunions internes	Contrôle visuel et documentaire	Menus Questionnaires de satisfaction	M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
16. Gestion des repas	16.4	Attention particulière apportée à l'équilibre alimentaire et nutritionnel	Menus équilibrés à base de produits locaux si possible			Contrôle documentaire	Menus	M	

V. VOLETS EDUCATIFS ET PEDAGOGIQUES

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
17. Mise au point et concrétisation du projet éducatif	17.1	Informations devant être mises à la disposition des clients lors d'une demande	Existence de fiches de présentation par thème de séjour : activités, matériel, compétences humaines Présentation de la structure		Création et mise à jour de fiches de présentation Mise à disposition de fiches de présentation en amont et de supports de présentation (diaporama, vidéo, ...)	Contrôle visuel et documentaire	Fiches de présentation	M	
	17.2	Proposition de différentes situations pédagogiques, variées et adaptées à l'âge des enfants et jeunes	Descriptif dans fiches thématiques : activités variées, adaptés à l'âge des enfants et jeunes, enfants et jeunes partie prenante dans les activités		Création et mise à jour de fiches thématiques	Contrôle documentaire	Fiches thématiques	M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
17. Mise au point et concrétisation du projet éducatif	17.3	Devis détaillé	Type pension Encadrement et qualifications Activité et/ou programme Transport Matériel Validité du devis (durée, nombre de personnes)		Création des devis	Contrôle documentaire des devis	Devis	M	
	17.4	Signataires de la convention	- Structure cliente (le payeur) - Structure commerciale (le vendeur) Diffusion de la convention et information auprès du responsable du groupe et du centre qui accueille		Vérification du niveau d'information des accompagnateurs par l'établissement	Contrôle documentaire Poser des questions aux accompagnateurs du groupe présent	Convention d'accueil	M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
17. Mise au point et concrétisation du projet éducatif	17.5	Contenu de la convention	<ul style="list-style-type: none"> - Modes de fonctionnement (règlement intérieur, livret d'accueil, horaires...) - Reprise des éléments du devis ou référence au devis daté et signé - Responsabilités réciproques et traitement des litiges - Attestation d'assurance de responsabilité civile (copie possible) 			Contrôle documentaire	Convention d'accueil	M	
	17.6	Facturation	Détaillée, et conforme aux prestations			Vérification documentaire : corrélation devis / facture			
18. Equipements et moyens nécessaires pour mettre en œuvre le contenu des thématiques proposées	18.1	Espaces et équipements permettant de concrétiser des situations pédagogiques diversifiées correspondant aux thématiques choisies	Ateliers spécialisés, bibliothèque et centre de documentation, jeux éducatifs, équipement multimédia et accès internet, malles pédagogiques, ...	Adaptation du matériel selon le choix des thématiques		Contrôle visuel	Factures	M	
	18.2	Exploitation de ces ressources et supports	Capacités du personnel d'encadrement à expliquer aux enfants et jeunes l'exploitation de ces ressources et supports		Recrutement du personnel et/ou choix des intervenants	Contrôle documentaire	Fiches thématiques Dossiers du personnel	M	

Point à maîtriser	Point d'audit n°	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	Méthode opérateur	Méthode auditeur	Documents associés	Typo	Pondération
18. Equipements et moyens nécessaires pour mettre en œuvre le contenu des thématiques proposées	18.3	Enracinement de l'établissement au sein du territoire et attachement porté au patrimoine	Proposition aux enfants et adolescents de découvrir les richesses du territoire et du patrimoine		Création de fiches thématiques Mise à disposition de documents touristiques	Contrôle documentaire	Fiches thématiques	m	3
	18.4	Utilisation des ressources extérieures humaines et techniques du territoire	- Artisans, musées, ressources médiatiques et culturelles, guides, contacts avec les écoles locales...		Création de fiches thématiques	Contrôle documentaire	Fiches thématiques Facture de la prestation	m	3
19. Encadrement humain professionnalisé	19.1	Maîtrise au minimum de la langue anglaise	Personnel permanent de l'établissement en charge de l'accueil commercial		Recrutement et formation du personnel	Contrôle documentaire	Dossiers du personnel	m	1
	19.2	Personnels saisonniers	Mobilisation de personnels saisonniers permettant l'accueil de groupes de langue étrangère pour les centres qui accueillent des groupes d'étrangers		Recrutement du personnel	Contrôle documentaire	Dossiers du personnel	m	1
	19.3	Implication du personnel saisonnier de l'établissement	Implication dans les éléments de la démarche qualité qui concernent sa mission	Présentation de la démarche qualité au personnel saisonnier	Création et distribution d'un livret d'accueil	Contrôle documentaire Interview (pour contrôler le niveau de sensibilisation)	Livret d'accueil	M	