



Numéro d'Affaire: 1 562 903

BUREAU  
VERITAS

# ATTESTATION

L'Entreprise

**M.A.M.I**  
**Maison d'Accueil Multiservice Intergénérationnelle**

a été auditée par BUREAU VERITAS CERTIFICATION FRANCE

le 05/04/2007

L'audit du Système de Management a été fait  
selon la norme

**NF EN ISO 9001 : 2000**

et a porté sur les activités suivantes :

***Ingénierie sociale et mise en œuvre d'accueils de jour Enfants et Séniors  
Intergénérationnels dans le cadre d'une économie sociale et solidaire.***

**X** L'entreprise n'ayant fait l'objet d'aucun  
écart, son dossier est en cours de  
traitement par Bureau Veritas  
Certification

La nature des écarts constatés nécessite :  
- un audit complémentaire avant certification, réalisé  
par le Responsable d'audit de ..... journée(s) est  
nécessaire

Le dossier sera traité par Bureau  
Veritas Certification dès que l'entreprise  
aura soldé les écarts constatés avec

- de réaliser un audit de suivi supplémentaire de .....  
journée dans ..... mois

Fait à **TOULON CEDEX**

par le responsable d'audit **Corine BÄNDI**

le **02 mai. 2007**

Signature



BUREAU  
VERITAS

## Rapport d'audit

Nom de l'entreprise	<b>M.A.M.I</b> <b>Maison d'Accueil Multiservice Intergénérationnelle</b>
---------------------	---

Numéro de certificat :		Audit initial		Audit de renouvellement		Audit de suivi N°	<b>1</b>
------------------------	--	---------------	--	-------------------------	--	-------------------	----------

Norme utilisée :	Autres documents :
<b>NF EN ISO 9001 : 2000</b>	

Version applicable du manuel qualité	<b>Manuel Qualité Version 2 du 21/11/05</b>
--------------------------------------	---

Dates d'audit :	<i>Du</i>	<i>Au</i>
	<b>02 mai. 2007</b>	

Responsable d'audit :	Auditeurs :
<b>Corine BÄNDI</b>	"_"

<b>Périmètre de certification</b> ( <i>non applicable pour les audits de suivi</i> )	
<b>Ingénierie sociale et mise en œuvre d'accueils de jour Enfants et Séniors Intergénérationnels dans le cadre d'une économie sociale et solidaire.</b>	
Nom & signature représentant de l'entreprise:	<b>Marianne JACQUEMIN</b>
Diffusion du rapport d'audit :	<b>Client</b>
	<b>Bureau Veritas Certification</b>

**Rapport de synthèse de l'audit :****SF02****Organisation , limites de responsabilités en regard du périmètre, points critiques du système de management intégré et points critiques pour les domaines Q, S et E**

Le périmètre et l'activité de la MAMI reste inchangé.

Pour ce 1er audit de suivi nous nous sommes rendus dans la matinée à Besse-sur-Issole où la structure Cœur de Var, crèche itinérante de 7 personnes qui se déplace dans 4 communes avec son camion, s'installe dans le jardin d'enfants tous les mercredis.

L'après-midi nous étions au siège de Toulon pour auditer la Direction, le responsable qualité (consultant). cet audit a permis aussi de rencontrer l'informaticien qui développe actuellement un système extranet adapté aux besoins spécifiques de la MAMI.

Malgré des contre-temps techniques et météorologiques, le programme de cet audit a pu être respecté dans son ensemble, el système étant bien maîtrisé par une équipe toujours bien impliquée dans la recherche de son amélioration.

**Points Forts :****Système de management intégré - Non Concerné****Qualité**

Toujours une grande implication de la direction qui donne l'impulsion à un système qui devient un outil approprié de pilotage du management de l'entreprise.

La communication interne : la revue de Direction s'est faite dans une salle de spectacles où tous les collaborateurs étaient conviés. le bilan du MQ a été adaptée pour que les acteurs continuent de s'impliquer dans un système approprié dont ils acceptent les objectifs.

La communication aux clients : la constitution de comité de parents, l'enquête clients appropriée outil de communication réciproque des problématiques des partenaires permettant de mieux identifier les raisons pour lesquelles des bénéficiaires ne revenaient pas à la MAMI. Cette approche a favorisé le retour de clients pourquoi la structure reste adaptée.

L'implication pour le développement de la structure toujours en rapport avec la finalité de la MAMI de la part de la Direction et ses collaborateurs proches reste toujours très forte.

Elle est relayée par la responsable de Cœur de Var qui s'appuie sur des supports tels que des courriers aux parents pour faire respecter le règlement, des courriers pour favoriser des actions intergénérationnelles, des participations à des manifestations, la recherche de partenaires en vue d'élargir les activités ( jardin biologique, sorties...).

Les objectifs sont bien déclinés au niveau de chaque structure et suivis dans un tableau de synthèse complet, une bonne analyse des données qui implique une réflexion préalable sur leur pertinence.

La Direction souhaite garder une accessibilité sur les données essentielles de la structure, en ce sens elle s'appuie sur le collaboration d'un informaticien pour l'élaboration d'un extranet outil permanent d'une information (interne et externe) appropriée et ciblée sur les différentes actions et données de l'association.

Toujours une préoccupation de la direction sur le suivi et l'évaluation juste des compétences des différents acteurs et de leur rôle vis à vis des bénéficiaires.

Une formation aux premiers secours est programmée pour l'ensemble du personnel, suite l'étude d'une intervention bénéfique d'une assistante disposant de cette qualification.

**Rapport de synthèse de l'audit :****SF02****Points Forts (suite) :**

L bilan annuel de la structure Cœur de Var, préalable à la revue de son SMQ.

Sur ce site, comme pour tous les autres, l'adaptation du règlement intérieur général.  
Les documents généraux sont bien utilisés.

Le cahier de suivi journalier, support à la synthèse hebdomadaire adressée au siège.

Le cahier de vie permettant une remontée plus aisée de tout type d'évènement y compris les anomalies.

L'élaboration d'un support consignnant les coût horaires transmis par la CAF, afin de respecter les exigences de cet organisme.

La répartition des tâches est bien déterminée, la polyvalence est mise en place afin de maintenir l'implication et le savoir-faire du personnel de la crèche. Ces collaborateurs sont impliqués pour trouver de nouvelles techniques adaptées pour intéresser et suivre les jeunes enfants.  
Toutes les activités sont réalisées en tenant compte du respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Des idées innovantes pour favoriser l'intergénérationnel et la réinsertion : le papy jardinier, la visite d'un jardin bio, des affiches adaptées pour mieux communiquer sur les activités participatives proposés.

**Environnement - Non Concerné**

**Sécurité - Non Concerné**

**Points Faibles :**

**Système de management intégré - Non Concerné**

**Qualité**

Les points faibles détectés sont déjà en cours de traitement par l'association.

**Environnement - Non Concerné**

**Sécurité - Non Concerné**

**Opportunités d'amélioration :**

**Système de management intégré - Non Concerné**

**Qualité**

Il serait opportun de mettre en place et afficher un plan de rangement du camion mieux identifier l'activité des sites certifiés et leur contrôle centralisé dans le Manuel Qualité.

Il serait judicieux de revoir le suivi des stock en indiquant les stock minimaux (notamment pour les éléments stockés dans le camion)..

Sans rentrer dans le critère psychologique de l'enfant, il conviendrait d'exploiter les différents éléments recensés afin de mieux identifier la valeur ajoutée du rôle de l'équipe de la MAMI dans le suivi et l'encadrement des enfants de la crèche.

Des réunions rassemblant l'ensemble des responsables sont tenues de façon régulières, il serait utile de rappeler que au cours de ces réunions la documentation interne doit être abordée. Il s'agit d'optimiser le partage d'expérience et d'éviter que chaque structure ne crée de façon clandestine une documentation (ex : formulaire d'enregistrement permettant le suivi par enfant avec identification du coût horaire)

**Environnement - Non Concerné**

**Sécurité - Non Concerné**

**Conclusion de l'audit :**

Nombre de NonConformités relevées relatives à l'ISO 9001 :	0	Majeure(s) :	0	Mineure(s) :	0
Nombre de NonConformités relevées relatives à l'ISO 14001:	N/A	Majeure(s) :		Mineure(s) :	
Nombre de NonConformités relevées relatives à l'OHSAS 18001:	N/A	Majeure(s) :		Mineure(s) :	

**Avis sur Efficacité, Maturité, Adaptation**

**Avis sur le système de management intégré : efficacité maturité adaptation**

Le Système Qualité reste pertinent parce que bien suivi et adapté aux besoins des acteurs et des clients. La direction qui cherche à améliorer son système en continu garde comme axe majeur qu'il reste adapté aux principes fondamentaux de la MAMI.

Une grande réflexion porte sur l'écoute des clients et la communication qu'elle soit interne ou externe. Elle permet d'avoir des collaborateurs impliqués dans la démarche. Le suivi de leurs compétences et qualifications est approprié aux besoins des clients des structures et à leur développement personnel (contrat d'insertion).

Ce système gagnera encore en maturité puisque réellement piloté dans un esprit de progrès et une écoute constante des clients.

Un audit complémentaire est-il requis ?	Oui	Non	Date de l'audit complémentaire :	
		X		

**Commentaires suite à l'audit complémentaire :**

Nombre de sites concernés : 7


Adresse(s) du/de(s) site(s) : (A faire apparaître sur le certificat)	Adresse Siège	6 rue Cabannes BP 5005 83 091 TOULON CEDEX
	Adresse Site 1	Structure de Pont du Las
	Adresse Site 2	Structure La Beaucaire
	Adresse Site 3	Structure Jardin Alexandre Premier
	Adresse Site 4	Structure Cœur de Var
	Adresse Site 5	Structure Est Var
	Adresse Site 6	Structure Saint Baume

Accréditations et Nombre de Certificats	COFRAC						
	1						

**Les SF03 doivent être intégrés et paginés avec le présent rapport.**

**Recommandation du responsable d'audit**

Toutes les non conformités sont levées	Oui	Non	Avis favorable <del>-Pour la certification</del>	Oui	Non
			-Pour le maintien	X	

Signature	Corine BÄNDI		Date:	02/05/07
-----------	--------------	---	-------	----------