



PROJET PEDAGOGIQUE 2022 - 2023

Accueil de Loisirs Sans Hébergement

PETITES VACANCES

Des 6 à 13 ans

AVANT PROPOS

Depuis de nombreuses années, la ville de CHAURAY développe une politique éducative axée sur l'accompagnement du jeune dès sa petite enfance. C'est pourquoi, la ville organise et propose des Accueils Collectifs de Mineurs sur les différents temps de vie de l'enfant, avec le soutien de ses principaux partenaires ; la Direction Académique des Deux-Sèvres DSDEN/SDJES/écoles, la Caisse d'Allocation familiale (CAF), la sécurité sociale Agricole (MSA), la Protection Maternelle et Infantile (PMI), les parents et les associations locales.

Le service Enfance jeunesse de la ville gère et coordonne les Accueils de Loisirs péri et extrascolaires implantés dans ou à proximité des établissements scolaires. Sa mission principale est d'animer et d'organiser les loisirs sportifs, artistiques et culturels à caractère éducatif sur les temps libres des enfants. Les équipes d'encadrants sont systématiquement constituées de personnes qualifiées ou diplômées.

Le fonctionnement et les contenus de ces accueils collectifs prennent en compte les caractéristiques des enfants pour répondre à leurs besoins, ainsi qu'aux attentes légitimes des parents qui doivent concilier vie familiale et vie professionnelle.

La ville souhaite donner aux enfants et aux jeunes les meilleures chances d'épanouissement et de réussite. C'est pourquoi ; l'enfant est au cœur de toutes les actions éducatives ou projets d'animation mis en place dans une dynamique partenariale qui prend en compte la complémentarité ou la diversité des compétences et les ressources locales.

Ce projet pédagogique est un document rédigé par le directeur en collaboration avec son équipe d'animation. Il précise la mise en œuvre et les conditions de réalisation des activités proposées et des actes de la vie quotidienne. Les objectifs fixés ou retenus sont en lien avec ceux définis dans le PEDT de la ville de Chauray.

Pour mener à bien les objectifs éducatifs ; nos actions, nos comportements, nos pensées sont en accord avec les valeurs communes de laïcité et d'égalité des chances : solidarité – liberté – tolérance.

Autrement dit : le projet pédagogique énonce clairement la manière dont les enfants sont accueillis et il doit permettre de donner un sens au travail effectué par l'ensemble de nos acteurs éducatifs.

Ne pas perdre de vue :

En jouant, l'enfant s'éduque en se faisant plaisir,

Nous accueillons les enfants sur un temps libre (hors temps scolaire), donc de loisirs. Alors, le jeu est l'outil pédagogique majeur. Le jeu permet d'accroître le développement socio moteur et psychomoteur de l'enfant. Il favorise l'interaction et donc le vivre ensemble.

Attention, de nos jours l'enfant est soumis à un rythme de vie soutenu (école, activités extrascolaires, activités périscolaires, sorties et activités avec les parents, ...).

Pour ces raisons, le projet pédagogique s'oriente vers un Accueil qui propose un lieu chaleureux, convivial, qui laisse le temps aux enfants de rêver, de se raconter des histoires, de jouer librement, de se réaliser, de participer, d'exprimer des émotions, des ressentis.

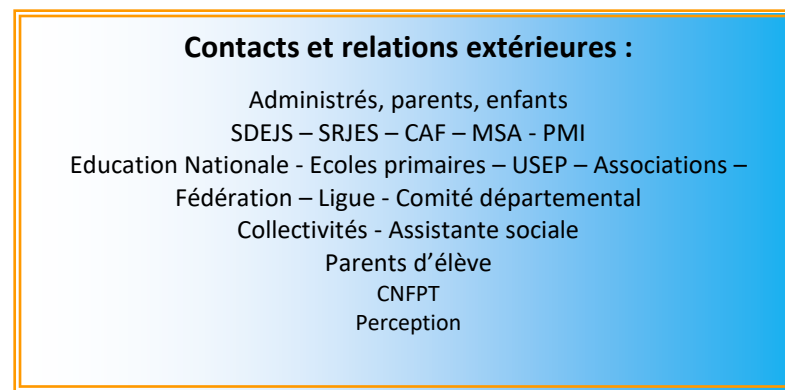
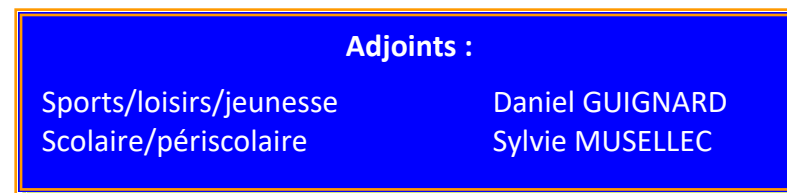
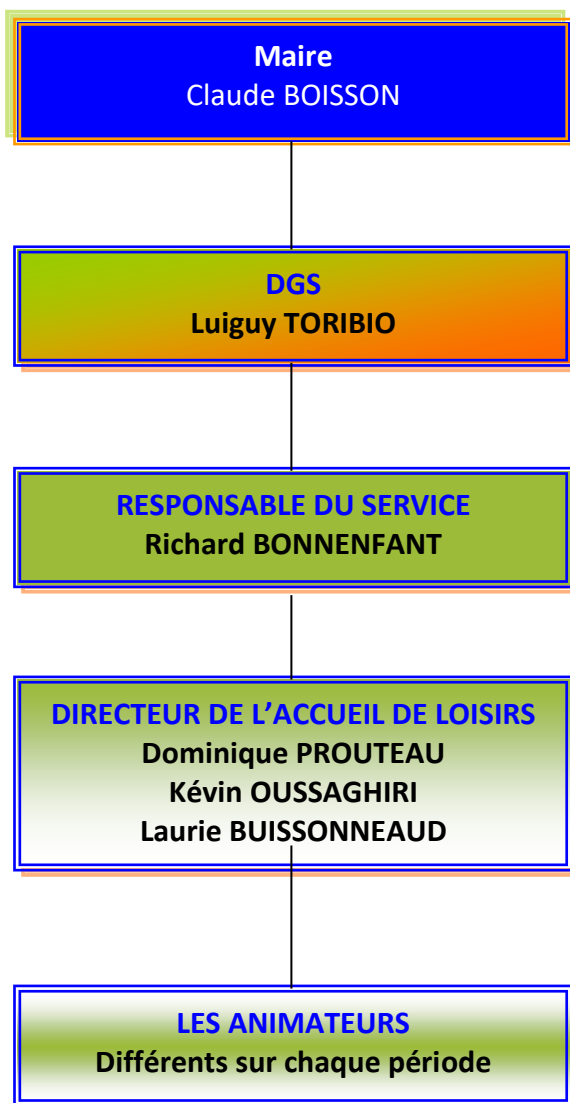
« N'use pas de violence dans l'éducation des enfants, mais fais en sorte qu'ils s'instruisent en jouant : tu pourras par-là, mieux discerner les dispositions naturelles de chacun. » Platon

SOMMAIRE

1. FICHE D'IDENTITE	4
2. LES OBJECTIFS PRINCIPAUX ET LS INTENTIONS EDUCATIVES	6
3. MODALITES D'INSCRIPTIONS ET DE PARTICIPATION A L'ACCUEIL DE MINEURS	6
4. LE PROJET DE FONCTIONNEMENT	7
A) LA JOURNEE TYPE	7
➤ L'ACCUEIL DU MATIN	7
• LE PETIT DEJEUNER	7
➤ L'ACTIVITE DE LA MATINEE ET DE L'APRES-MIDI	7
➤ LA PAUSE MERIDIENNE	8
• LE GOUTER	9
➤ L'ACCUEIL DU SOIR	9
B) FONCTIONNEMENT PERSONNALISE POUR L'ENFANT PORTEUR DE HANDICAP	9
C) LA RESTAURATION	9
➤ L'ALLERGIE ALIMENTAIRE	10
D) LES DEPLACEMENTS / TRANSPORTS	10
E) L'INFIRMERIE ET LA PHARMACIE	11
F) LA REGIE ET LA SALLE DE PAUSE	12
5. L'EQUIPE D'ENCADREMENT	13
A) DIRECTEURS :	13
B) ANIMATEURS ET ANIMATRICES :	13
C) REGLES DE VIE COLLECTIVE	15
6. ORGANISATION ET APPROCHE PEDAGOGIQUE DES PROJETS D'ANIMATIONS.....	16
A) LES ACCUEILS	16
B) LES ACTIVITES.....	17
7. ACCUEILLIR ET INTERAGIR AVEC LES PARENTS	19
A) ACCUEILLIR LES PARENTS	19
B) INTERAGIR AVEC LES PARENTS.....	19
C) RESPONSABILITES	19
8. LES EVALUATIONS	21
A) EVALUATION DES ACTIVITES, DES ANIMATEURS ET DE L'ALSH	21
B) EVALUATION DES STAGIAIRES Bafa	21
ANNEXES	22

1. FICHE D'IDENTITE

TYPE :	Accueil de loisirs Sans Hébergement
ORGANISATEUR :	Mairie de CHAURAY
ADRESSE :	Accueil de Loisirs des 6/12 ans Rue des Cornouillers 79180 CHAURAY
NUMERO D'IMMATRICULATION :	0790009CL000221
LES LOCAUX :	L'accueil périscolaire et la salle des jeunes. Les cours de récréation au sein de l'école La régie 1 bureau installé dans le hall d'entrée Les plateaux sportifs extérieurs de la ville
CAPACITE D'ACCUEIL :	Limité à 150 personnes
PUBLIC :	Enfants de 6-13 ans issus en priorité de la ville
PERIODE D'OUVERTURE :	L'accueil de loisirs est ouvert durant les 2 mois de juillet et août. L'accueil de loisirs est fermé le 14 juillet et le 15 août et la semaine avant la rentrée des classes.
HORAIRES D'OUVERTURE :	De 9H00 à 17H00
HORAIRE DE LA GARDERIE :	De 7H45 à 9H00 et de 17h à 18h30
ORGANISATION DU PUBLIC :	Les enfants s'inscrivent à la semaine. Ils sont par tranche d'âge. Les animateurs préparent et animent la semaine selon un thème choisi.
EQUIPE D'ANIMATION :	Un directeur, personnel du service des sports ou stagiaire employé municipal En fonction du nombre d'enfants, des animateurs(trices) de la ville : ATSEM, Educateurs de la ville En fonction du nombre d'enfants, des C.D.D : BAFA, stagiaire BAFA ou Educateur Sportif breveté d'état
TRANSPORT :	Un bus de 63 places et un minibus 9 places, les transports publics T.A.N.
RESTAURATOIN :	Préparé par le restaurant de l'EHPAD et servi au restaurant scolaire de Saint Exupéry
ACTIVITES :	Ludiques, motrices, artistiques, manuelles, culturelles, des sorties extérieures ...



2. LES OBJECTIFS PRINCIPAUX ET LS INTENTIONS EDUCATIVES

1. Agir ensemble et prendre soin de soi et des autres dans un cadre de vie agréable et durable.

- Interagir/communiquer avec les parents/enfants/association
- Citoyenneté (règles de vie) – Qualité des relations
- Développement durable
- Santé - Alimentation
- Nature et environnement
- Sécurité et prévention
- Eco-responsabilité
- Liens intergénérationnels - Solidarité

2. Donner la possibilité à tous les enfants et jeunes, de réussir dans leurs apprentissages, de s'épanouir, de s'intégrer et d'être acteur de leur développement.

- Qualité d'animation/encadrement/contenu/continuité
- Rythme de vie et de l'enfant
- Bien-être quotidien
- Besoins éducatifs particuliers
- Activités diverses et variées : Sport ; culture, Sciences et Techniques ; Numérique ; Ouverture sur le monde, Expression ; Création ; imagination ; L'envie d'agir

Pour le détail des objectifs, les résultats attendus et les exemples d'action, merci de se référer aux documents en annexe « Les axes du PEDT 2021-2024 ».

Pour les Petites Vacances 2022, nous aborderons les thématiques suivantes :

- **Eco-responsabilité**
- **Développement durable**
- **Nature et environnement**

3. MODALITES D'INSCRIPTIONS ET DE PARTICIPATION A L'ACCUEIL DE MINEURS

- Remplir une feuille de renseignement distribuée en début d'année à chaque enfant scolarisé au sein de la ville de Chauray.
- Remplir une feuille d'inscription (en ligne ou en format papier). Une plaquette Pub stipulant les dates d'inscription sera distribuée dès le début de l'année scolaire.
- Les parents doivent inscrire leur(s) enfant(s) sur une période complète (une semaine de vacances) pour la journée complète.
- La participation des enfants à L'accueil se fait sur une journée complète et à la semaine.

4. LE PROJET DE FONCTIONNEMENT

L'espace de l'accueil de loisirs est aménagé de la même manière que lors des autres temps périscolaires et extrascolaires. Il est ordonné de manière attrayante, sécurisante et réconfortante, il doit répondre à une réelle fonction pédagogique. Le couloir à l'entrée de l'accueil est conçu de manière à déposer vêtements et sacs, sans encombrer les circulations et les issues de secours.

L'aménagement réserve différents espaces avec pour chacun, un thème :

- Activités calmes (lecture, coloriage, ...),
- Activités imaginatives, de rôle (Lego, Playmobil, poupée, ...)
- Activités culturelles et créatives (dessin, scoubidous, ...)
- Activités jeux (de société, Baby-foot, ...)
- Activités découverte et environnement (jardin extérieur, ...)
- Activités sport et détente (jeux extérieurs sur l'espace extérieur clos)
- Une salle (bibliothèque) afin que les enfants puissent réaliser leurs devoirs
- L'accès à des sanitaires adaptés

Les animateurs surveilleront et animeront chaque espace lors des temps libres.

Lors des temps d'activités, les animateurs aménageront et disposeront leurs salles d'activité selon leur animation.

Une réunion bilan se fera à chaque fin de semaine.

Les animateurs sont présents avant le début des animations afin d'assurer l'accueil des premiers enfants, la préparation des salles et du matériel pédagogique.

Les enfants sont récupérés auprès du personnel de garderie (animateurs). Le groupe rejoindra ensuite la salle qui lui a été attribuée.

Durant les activités, l'animateur est responsable de son groupe. A la fin de sa séance, il raccompagnera les enfants au sein de l'accueil périscolaire.

Les animateurs doivent s'assurer que les activités pour le jour suivant sont à la fois programmées et préparées pour éviter tous désagréments.

a) La journée type

➤ L'accueil du matin

L'accueil du matin se caractérise par des arrivées échelonnées **entre 7h45 et 9h00**.

Les enfants sont accueillis dans le hall de l'accueil périscolaire.

Dès leur arrivée, un pointage des enfants est effectué sur la tablette par le personnel municipal Ce pointage détermine la facturation.

• Le petit déjeuner

Un petit déjeuner peut être amené par l'enfant à condition qu'il soit équilibré et que les enfants qui l'ont déjà pris chez eux n'en profitent pas pour faire un second repas.

Alors que l'obésité infantile devient un problème de santé publique, le choix du petit déjeuner doit être débattu avec l'ensemble des personnes concernées, notamment les parents.

Une éducation sur l'hygiène bucco-dentaire peut être envisagée en complément.

➤ L'activité de la matinée et de l'après-midi

De 9H00 à 9H30 et de 14h00 à 14h30 : Temps libre surveillés et regroupement pour les activités

Afin de laisser le temps aux enfants et animateurs de se regrouper, et d'accueillir les retardataires, les enfants seront en temps libre surveillé au sein de l'accueil.

Les enfants se regroupent par tranche d'âge. Ils rejoignent leur animateur respectif. Les animateurs vérifient leurs effectifs par rapport au listing et déposent la feuille d'appel dans le bureau de la direction. Puis, chaque tranche d'âge accompagnée de ses animateurs se rend dans leur salle d'activité respective.

De 9H30 à 11H30 et de 14h30 à 16h30 : Activité

Chaque enfant participe à des activités prévues par les animateurs. Ils évoluent en groupe sous la responsabilité de l'animateur.

La planification est prévue par les animateurs ce qui permet à tous les enfants de découvrir plusieurs activités ludiques et favorise la gestion des groupes, du personnel d'animation et des infrastructures.

La programmation se fait avec des activités artistiques, manuelles, culturelles, sportives et de sorties extérieures définies à l'avance et par semaine.

Selon les effectifs, 2 organisations peuvent être présentées sur chaque période. Les enfants seront regroupés soit :

- en 1 groupe (toutes les tranches d'âge ensemble)
- en 2 groupes (CP - CE1 et CE2 – CM1 et CM2)

Des sorties extérieures peuvent se dérouler sur ces temps selon le planning d'animation et de transport.

Nous demandons aux enfants de prévoir pour :

- Activités dans les salles omnisports : 2^{ème} paire de basket obligatoire et une tenue adaptée
- Activités en arts plastiques : Un vêtement de protection (blouse, T-shirt, chemise...)

De 11h30 à 12h00

Un temps de rangement et de retour au calme est mis en place.

Ce temps peut également être nécessaire pour ramener son groupe, des salles extérieures à l'accueil de loisirs.

➤ *La pause méridienne*

Elles se déroulent de 12h00 à 14h00.

De 12H00 à 12h10 : fin de la matinée

Pour les enfants qui ne mangent pas à la cantine :

Les parents récupèrent leur(s) enfant(s) auprès du directeur et animateurs, dans le hall d'entrée de l'accueil de loisirs.

Pour ceux qui mangent à la cantine :

Pointage des enfants mangeant sur place.

Accompagnement des enfants à 12H00 au restaurant scolaire de Saint EXUPERY par l'équipe d'animation.

De 12H00 à 13h00 : Repas

Les enfants prennent le temps de manger. La sortie du restaurant scolaire se fera qu'en présence d'un adulte.

ATTENTION : Le service du repas est effectué par du personnel municipal autre que celui qui a animé la matinée. Cependant, la surveillance des enfants durant le repas, est réalisée par la direction mangeant sur place.

De 13h00 à 14h00 : activité libre

Les enfants pratiqueront l'activité de leur choix, sous la surveillance des animateurs. Ce sera leur espace de liberté. Les enfants évolueront librement dans l'environnement de l'accueil de loisirs.

Les enfants auront la possibilité de faire l'activité qu'ils souhaitent. Différents espaces seront mis en place (lecture, lego, baby-foot, ...).

De 13h00 à 13h30 et de 13h30 à 14h00 :

Les animateurs seront soit en pause, soit en surveillance

- *Le goûter*

Le goûter est organisé par l'équipe d'animation. Les enfants goûtent soit à l'extérieur, soit à l'intérieur de l'accueil de loisirs.

➤ *L'accueil du soir*

De 17H00 à 18H30 : Garderie de l'accueil de loisirs

L'aménagement de la salle est identique à l'accueil du matin.

L'accueil du soir est organisé pour permettre aux parents de récupérer leurs enfants de manière souple.

Les enfants ont accès à tous les espaces (intérieur et extérieur) de l'accueil périscolaires entre 16h30 et 18h30.

CONSEIL :

Les animateurs seront vigilants sur les départs des enfants à leur domicile, en s'assurant que ce sont bien les personnes autorisées qui viennent les chercher (voir feuille d'inscription pour les départs). Pour tout autre cas, s'adresser à l'équipe de direction.

b) Fonctionnement personnalisé pour l'enfant porteur de handicap

Le constat du handicap est fait par des professionnels de santé au vu de l'examen qu'ils réalisent et, le cas échéant, des bilans psychologiques et paramédicaux réalisés auprès de l'enfant. Il rend un avis sur la pertinence de la mise en place d'un accueil personnalisé.

L'accueil personnalisé est ensuite élaboré par l'équipe pédagogique qui associe les parents et les professionnels concernés. En collaboration, nous construisons un Livret d'accueil élaboré par le Pôle ressources handicap 79 (voir en Annexe) dans le but de définir les moyens nécessaires :

- Renfort en personnel
- Adaptation des locaux
- Achat de matériels
- Horaires
- Les contenus
- L'activité
- Les outils en commun

Afin d'être sensibilisé à l'accueil des enfants mineurs handicapés, la direction de l'accueil a, en sa possession, un document expliquant chaque handicap ainsi que le rôle à adapter.

Pour accueillir l'enfant dans de bonnes conditions, en amont, l'animateur sera sensibilisé et formé au handicap de l'enfant.

L'enfant peut être atteint de :

- Malvoyance
- Trisomie
- Troubles autistiques
- Handicap moteur
- Déficience intellectuelle
- Troubles auditifs

c) LA RESTAURATION

La restauration est l'un des rares domaines où l'organisateur et le directeur de l'ACM ont une **obligation de résultat** : les enfants ne doivent pas tomber malade à cause de la nourriture qui leur est servie.

La sécurité alimentaire et la prévention des TIAC (Toxi-Infections Alimentaires Collectives) doivent être un objectif prioritaire. L'ACM a recours à la cuisine centrale de la ville.

➤ *L'allergie Alimentaire*

Une allergie alimentaire est une réaction d'hypersensibilité immédiate, provoquée par l'ingestion d'une substance alimentaire, qui peut aussi être un additif alimentaire. **L'allergie peut survenir après un contact prolongé avec l'élément allergène ou immédiatement à la suite de la deuxième ingestion.** Il se peut donc que l'enfant soit allergique depuis toujours à un aliment, ou qu'il ait déclenché cette allergie tardivement.

Pour les enfants ayant des allergies alimentaires (PAI), l'équipe d'animation doit avoir en sa possession, sur place, les médicaments nécessaires pour secourir l'enfant.

Pour les enfants ayant un régime alimentaire et repas

- Il est demandé aux parents de préciser sur la feuille d'inscription si leur enfant suit un régime alimentaire particulier ; le cas échéant et dans la mesure du possible, l'équipe d'animation prendra les dispositions nécessaires afin qu'un menu adéquat lui soit proposé. Dans certains cas, la famille devra amener le repas de l'enfant.
- Lors de sorties à la journée, les repas du midi (pique-nique) sont préparés par le restaurant scolaire en respectant ce qui est défini ci-dessus.

⚠ À noter : parfois, un simple contact physique avec l'allergène peut déclencher l'allergie. Vous devez donc vous assurer que l'enfant n'y touche pas, et que tous ceux qui y touchent se lavent bien les mains.

d) Les déplacements / transports

Lors des déplacements à pied ou à vélo, les animateurs **doivent se référer au code de la route et à la réglementation SDJES.**

Les activités prévues à l'extérieur seront acheminées par les bus de la ville. Une feuille de route est donnée au chauffeur.

Lors d'un déplacement en bus, un chef de convoi (animateur) est désigné. Il est responsable du voyage. Il doit s'assurer de la conformité du transport et veiller à son bon déroulement.

Sa mission est la suivante :

- Avoir pris connaissance de la législation relative à l'accompagnement de groupes d'enfants
- Avoir pris connaissance du contrat de transport
- Être en possession de la liste des enfants avec le pointage des présences réalisés.
- Prendre connaissance, avec le chauffeur, du déroulement du trajet
- Informer l'équipe des règles de sécurité à adapter
- Veiller à placer un animateur près de chaque issue de secours
- Rappeler les consignes en cas d'accident ou d'incendie, les recommandations aux enfants pour le bon déroulement du voyage
- Veiller à ce que les enfants restent assis durant le trajet, attachent leur ceinture de sécurité et que aucun sac ne vienne encombrer l'allée du bus.

Lors d'un déplacement en Mini Bus, l'animateur-conducteur devra :

- Respecter les règles de sécurité et du code de la route :

Les animateurs ont la responsabilité du transport des jeunes en minibus et doivent respecter le code de la route.

Il est soumis au paiement des contraventions et perte de points qui pourraient lui être imputés.

Il doit veiller à ce que chaque passager respecte le port de la ceinture.

Il s'assure du calme des passagers et reste vigilant dès lors qu'il prend le volant.

S'il ne se sent pas en capacité à conduire (Fatigue, ...), il doit le faire savoir et avertir l'équipe et le directeur pour que des mesures puissent être prises.

- **Être vigilant quand les Minibus se suivent :**

Lors de l'utilisation de plusieurs minibus, il est préférable qu'un animateur aguerrit, ayant une bonne connaissance du trajet ou ayant préparé l'itinéraire soit en chef de file.

Il est nécessaire de prendre un temps d'explication avec les autres conducteurs sur le trajet emprunté, afin d'assurer le trajet en cas d'éloignement trop important entre les véhicules.

Les autres conducteurs se plient au trajet du chef de file. Il est amené à s'arrêter, s'il en a la possibilité, pour attendre les autres véhicules.

- **En cas d'accidents ou problèmes :**

En cas de problèmes lié au comportement des jeunes dans le minibus, le conducteur du minibus doit s'arrêter de manière à assurer la sécurité du groupe, il est préférable de prévoir un arrêt sur une aire de parking.

Il doit garder son sang-froid et prend le temps de reposer les règles avec les jeunes. Un débriefing sera alors effectué avec l'ensemble du groupe.

Il doit en avertir le chef de file, pour cela des talkies walkies permettent la liaison entre les véhicules. Ils peuvent être utilisés par les passagers si le conducteur est en circulation.

En cas d'accident, l'animateur veille à la protection des passagers et au suivie de la procédure.

Un gilet réfléchissant ainsi qu'une trousse de secours sont disponibles dans les minibus.

e) L'infirmerie et la pharmacie

Une pièce est prévue à cet effet avec un coin lit et une armoire à pharmacie fermée à clef, un réfrigérateur et un évier. Des trousses à pharmacie prévues pour les sorties, sont disponibles et rangées dans l'infirmerie.

Les fonctions d'assistant sanitaire sont assurées par la direction.

Son rôle consiste à :

- S'assurer de la remise, pour chaque mineur, des renseignements médicaux ainsi que, le cas échéant, de certificats médicaux de non-contre-indication à la pratique d'activité physique à risque.
- Informer le personnel de l'accueil de l'existence éventuelle d'allergies médicamenteuses ou alimentaires. → L'animateur regarde sur la feuille d'appel, une « * » sera à côté de son nom. Si l'« * » est présente, l'animateur devra se référer au tableau PAI dans le bureau de la direction afin de vérifier de ses allergies et de prendre la trousse de secours de l'enfant.
- Identifier les mineurs qui suivent un traitement médical pendant l'accueil et s'assurer de la prise de médicament.
- S'assurer que les médicaments sont conservés sous clé sauf lorsque la nature du traitement impose que le médicament soit en permanence à la disposition de l'enfant. (Médicaments dans la régie ou le réfrigérateur de l'infirmerie)
- Préparer et tenir à jour les trousses à pharmacie → Les animateurs devront vérifier les pharmacies avant chaque sortie, et prévenir l'équipe de direction lorsqu'il manquera des produits pharmaceutiques.
- S'assurer par une écoute attentive du bien-être physique et psychologique de chacun.

Dans l'infirmerie, il est affiché tous les numéros d'urgence nécessaires (hôpital, médecin, pompier, SAMU, ...)

La personne, qui prodigue un soin nécessaire à l'enfant, doit dans un 1^{er} temps vérifier sur la fiche sanitaire qu'il n'y ait **pas de contre-indication médicale** (allergie...). Dans un deuxième temps, il doit **inscrire sur le « registre de soins »** :

- Le nom et prénom de l'enfant
- Le jour et l'heure du soin
- La nature de la blessure
- Le soin apporté à l'enfant
- Le **nom et prénom** du personnel soignant

f) La régie et la salle de pause

➤ La salle de pause

Elle sera présente dans la régie.

Les animateurs pourront prendre leur café et/ou se restaurer dans cette salle. En aucun cas, lors des activités ou l'accueil, l'animateur consommera devant les enfants et parents.

Tous les animateurs sont responsables du rangement et de la propreté de la salle de pause.

➤ La régie

C'est une pièce où tout le matériel pédagogique, utilisé pour les activités, est entreposé. Elles sont au nombre de deux, l'une pour les activités sportives et l'autre pour les activités artistiques et manuelles.

Le directeur est responsable de la régie et sera chargé de l'achat du matériel et du rangement des commandes en régie. Il devra inventorier tout le matériel présent, et gérer les entrées et sorties. Les animateurs devront faire une demande de matériel, en fin de cycle pour le cycle suivant.

Tous les animateurs sont responsables du rangement et de la propreté de la régie.

Cette salle est fermée à clef et aucun enfant ne doit venir se servir dans la régie.

5. L'ÉQUIPE D'ENCADREMENT

L'équipe se réunit (Réunion de préparation et de mise en place avant l'été et réunions hebdomadaires durant l'été) pour :

- Faire connaissance entre les animateurs et la direction.
- Prendre connaissance du projet éducatif de la ville et du projet pédagogique de l'accueil de loisirs.
- Découvrir et situer les infrastructures mises à disposition par la ville.
- Informer les animateurs (trices) de l'organisation et du déroulement de l'accueil de loisirs.
- Créer les groupes d'animateurs (trices) par tranches d'âge et par cycle et nommer les régisseurs du matériel pédagogique.
- Etablir le cadre d'accueil des enfants.
- Construire la programmation des cycles d'activités par tranches d'âge et par cycle.
- Lister le petit matériel nécessaire pour la réalisation des activités, afin d'effectuer les achats si nécessaire.

a) *DIRECTEURS :*

Dominique PROUTEAU

Grade : adjoint d'animation principal 1^{ère} classe

Diplômes : Licences STAPS, BPJEPS APT ET LTP

Kévin OUSSAGHIRI

Grade : adjoint d'animation

Diplômes : BPJEPS APT

Laurie BUISSONNEAUD

Grade : adjoint d'animation principal 2^{ème} classe

Diplômes : BPJEPS LTP

Les missions du directeur sont :

- De gérer et de coordonner la partie administrative, financière, éducative et pédagogique de l'accueil de loisirs avec la collaboration des élus municipaux et du responsable de service.
- De garantir la mise en œuvre du projet pédagogique,
- D'assurer la sécurité morale, physique et affective des enfants,
- D'être disponible et à l'écoute des parents, des enfants ainsi que des animateurs,
- D'avoir un rôle formateur vis-à-vis de l'équipe d'animateurs,
- De garantir le respect de la législation
- De rendre compte du bon déroulement de l'accueil de loisirs auprès des élus.

b) *ANIMATEURS ET ANIMATRICES :*

Ils sont obligatoirement majeurs (volonté de la collectivité).

En interne : AGENTS MUNICIPAUX :

Ils ou elles sont employés(ées) au sein de la ville de CHAURAY, en tant qu'agent de la fonction publique titulaire et mis à la disposition de l'ALSH.

Ils ou elles sont ATSEM, non diplômés (ées) ou en vue d'une formation de BAFA.

En externe :

Ils ou elles sont titulaires d'un BAFA ou stagiaires en vue d'obtenir le BAFA.

Ils ou elles signent un contrat à durée déterminée avec la mairie (adjoint d'animation de 2^{ème} classe, BEES et AEA).

➤ Les missions des animateurs(trices) :

Au début de sa mission, chaque animateur(trices) doit prendre connaissance et signer la fiche de poste (voir en annexe)

Il doit prendre également connaissance des règles de vie (en annexe). Tout manquement à ces règles sera suivi de sanctions.

Les missions générales de l'animateur :

- Encadrer les enfants sur les différents temps d'accueil.

- Garantir la sécurité physique et morale des enfants (créer un environnement agréable, convivial et sécurisé).
- Prendre connaissance et participer à la conception du projet pédagogique, ce qui implique d'établir les modes de fonctionnement de l'accueil de loisirs : Réglementation, règles de vie, consignes de sécurité, rythme de vie de l'enfant, organisation d'une journée, etc
- Concevoir et élaborer les projets d'animation mis en place par l'Accueil de Loisirs.
- Préparer son activité (matériel, lieu, consignes, ...)
- Participer, contribuer au développement et à l'éveil de l'enfant (autonomie, citoyenneté, faire des choix, ...)
- Animer les temps d'activités et de vie quotidienne
- Accompagner les enfants sur les activités ou sorties extérieures (piscine, équitation, sortie culturelle, vélo, cinéma, bicross, pêche, bowling, ...)
- Assurer l'accueil physique et téléphonique du public,

Les missions spécifiques de l'animateur :

- L'animateur a un rôle éducatif, il doit donner l'exemple aux enfants en ce qui concerne le respect du règlement intérieur, du matériel, des locaux, des autres, des règles de vie en collectivité, de la pratique des activités
- D'être responsable du groupe d'enfants qu'ils encadrent, et de respecter et faire respecter la législation de l'accueil de loisirs.
- D'aménager les locaux pour créer un monde convivial et adapté à l'âge de l'enfant.
- De concevoir par écrit les séances d'activités ludiques, prévoir le matériel nécessaire, et connaître l'environnement dans lequel les enfants vont évoluer. Après la séance, ranger avec l'enfant si possible, le matériel et la salle.
- D'emmener, d'accompagner l'enfant dans l'activité sans faire à sa place et avec beaucoup de patience.
- De proposer des activités adaptées à l'enfant (évaluer et tenir compte des aptitudes de l'enfant pour éviter sa mise en échec). Il variera donc les activités collectives, semi-collectives, individuelles ainsi que les activités libres, suggérées et dirigées.
- Doit être à l'écoute des enfants afin de mieux respecter leurs rythmes et veiller à la sécurité morale, affective et physique.
- Doit instaurer une bonne relation avec les parents lors de l'accueil au moment de l'arrivée (7h45-9h00) et du départ (17H00/18H30)
- L'animateur est responsable du matériel, de la salle, et du rangement de celle-ci avec les enfants. Le rangement de la salle est à réaliser après chaque activité.

➤ Le comportement des animateurs (trices) :

Compétences :

- Capacité d'adaptation
- Bonne connaissance de l'enfant et de ses besoins (propose des situations adaptées) et utilise un vocabulaire compréhensible et plausible.
- Rigueur dans l'organisation (anticipation, préparation, ...)
- Sens du travail en équipe et capacité à mettre en œuvre un projet d'animation.
- Autonomie et initiative, capacité à se documenter et à utiliser des ressources diverses

Qualités :

- Être disponible et ponctuel
- Être à l'écoute, avoir le sens de l'observation et du jeu
- Être respectueux et agréable.
- Avoir le goût pour l'animation (être imaginatif, valoriser, jouer des rôles, mise en scène ...) De s'adapter aux situations changeantes ou imprévues (jouer des rôles, s'improviser musicien, peintre, dessinateur acteur, modifier ou changer d'activité, ...)
- Faire preuve de dynamisme, de patience, d'autorité, d'imagination et de créativité.
- D'être motivé (actif, dynamique, disponible, prendre des initiatives ...)
- Avoir une tenue adaptée à l'activité

c) REGLES DE VIE COLLECTIVE

➤ **POUR L'EQUIPE D'ANIMATION ET LE DIRECTEUR**

- Il ne sera toléré aucun usage de drogue et d'alcool pendant les horaires d'ouverture de l'accueil.
- La cigarette est strictement interdite pour tous en présence des enfants, et dans l'enceinte de l'accueil de loisirs (motif de licenciement). Cependant, en accord commun, un lieu adapté loin des regards et nez des enfants/parents sera mis à disposition.
- Les affinités entre animateurs ne se manifesteront qu'en dehors des horaires de travail.
- L'encadrement des enfants exige une disponibilité totale et permanente (ne pas communiquer ou utiliser son téléphone portable durant les animations et les différents temps d'accueil).
- L'animateur doit se présenter chaque jour dans une tenue décente et non provocatrice. Seules les tenues excentriques portées dans le cadre d'une présentation d'un projet d'animation seront tolérées.
- L'animateur doit se présenter dans un état physique correct. Il faut savoir se ménager et disposer des temps de repos suffisants pour pouvoir être opérationnel dès l'ouverture de l'accueil collectif.
- Chacun doit respecter les horaires, le travail, les idées et les personnalités différentes des autres (s'adapter).
- **L'équipe doit véhiculer des valeurs de justice, de solidarité et de partage en intervenant rapidement en cas de conflit (plus de prévention), en étant à l'écoute et disponible, en ne faisant pas de différences entre les enfants.**
- **L'animateur donne l'exemple dans son langage, ses attitudes, ses tenues.**
- Aucun membre de l'équipe d'animation ne quittera l'accueil de loisirs sans l'aval du directeur.
- Aucun animateur n'exercera sa fonction s'il n'est pas à jour administrativement ou s'il ne présente pas un certificat médical le déclarant apte à occuper sa fonction.

➤ **POUR LES ENFANTS**

Les règles de vie sont adaptées à tous. Ces règles servent à donner des repères clairs et concis aux enfants tout au long de l'année.

Il faut les énoncer dès le début, les respecter, suivant les besoins avant les activités. Il faut aussi les expliquer et amener l'enfant à réfléchir aux conséquences des transgressions des règles.

Voici les règles de vie principales :

- Respecter l'autre, être poli avec tout le monde et parler calmement pour régler les conflits / ne pas être violent, ni physiquement, ni verbalement
- Respecter le matériel d'autrui / ne pas endommager, emprunter ou prendre sans permission le matériel qui ne m'appartient pas
- Me ranger en silence et rapidement lors d'une sonnerie et me déplacer calmement à l'intérieur des bâtiments / ne pas me déplacer en courant dans les bâtiments, être trop bruyant dans les locaux
- Respecter l'environnement, jeter les déchets dans la poubelle adéquate / abimer l'environnement (mur, table, canapé, toilettes, ...) et ne pas laisser les détritrus au sol
- Ranger le lieu après avoir joué / ne pas laisser tout le matériel sans le remettre à sa place initiale.
- Avertir l'adulte de mon arrivée (bonjour) et de mon départ (au revoir) / quitter un local ou l'accueil périscolaire sans la permission d'une personne de l'équipe d'animation.
- Se nettoyer les mains après avoir été aux toilettes, avant de manger après avoir joué à l'extérieur, après s'être moucher / ne pas garder ses mains sales

Réparation des erreurs et sanctions possibles

- 1- Présenter ses excuses à celui qu'on a blessé verbalement et physiquement
- 2- Réparer ce qu'on a abîmé ou nettoyer ce qu'on a sali
- 3- Rester seul pour réfléchir à son comportement
- 4- Effectuer un travail écrit : copier les règles de vie, un texte qui aide à réfléchir, écrire un mot d'excuse
- 5- Rencontrer les parents afin de partager la situation

6. ORGANISATION ET APPROCHE PEDAGOGIQUE DES PROJETS D'ANIMATIONS

Rappel : Les activités se déroulent sous forme **d'ateliers ludiques, d'éveil, d'initiation** préalablement définis d'environ 2H00 de pratique par séance et par enfant.

Les activités sont préparées et encadrées par les animateurs(trices).

a) Les accueils

➤ Du matin

La prise en charge de l'enfant sur ce temps d'accueil se situe sur une période charnière, au rythme souvent bousculé, comprise entre le lever et le temps d'activité.

L'accueil du matin permet à l'enfant de débiter sa journée sereinement, autour d'activités calmes et dans un lieu convivial. L'objectif est d'amener l'enfant dans les meilleures dispositions physiques et mentales pour jouer (notion de bien-être, partage).

Dès leur arrivée, une atmosphère calme et réconfortante est indispensable. Chaque enfant doit pouvoir choisir en souplesse son activité et pouvoir s'isoler s'il le souhaite.

Les enfants sont accueillis par les agents qui auront mis à disposition des ateliers calmes (jeux de société, dessins libres...)

Dans l'organisation du temps fort (8h00 à 9h00), la présence d'animateur en nombre permet d'ouvrir des espaces supplémentaires (espace artistique, sportif, ...).

Si la météo le permet, les enfants pourront aussi jouer à l'extérieur du bâtiment.

Avant de commencer les activités, les enfants participeront, aidés des adultes, au rangement des locaux.

L'approche pédagogique est sur une base d'autogestion, autonome avec la garantie que la sécurité et le bien-être soient respectés.

Les enfants ont la possibilité d'intégrer l'atelier de leur choix. Ils vont vivre, pratiquer l'activité de manière autonome.

Le degré d'investissement de l'enfant est en fonction de ses capacités du moment.

➤ Du soir

Les ateliers sont orientés vers le jeu et le loisir : c'est la fin de la journée et les enfants sont peu enclins à se concentrer (ils viennent de participer à 8h00 minimum d'accueil collectif). La détente est le maître mot.

Les enfants ont la possibilité de se diriger vers un espace d'activité ou de s'occuper de manière autonome.

Les enfants peuvent y effectuer des jeux sportifs, du coloriage, de la lecture, etc. Ils ont également la possibilité d'utiliser l'outil informatique.

Afin de respecter la continuité des différents temps d'accueil de la ville, aucun thème sur une période n'est envisagé. Aucune obligation de participer aux activités pour les enfants. L'enfant peut « ne rien faire »

Les enfants soumettent leurs idées auxquelles nous répondrons par des ateliers autonomes.

Les temps d'accueil comprennent le rangement et la remise en place du matériel et des locaux utilisés.

b) Les activités

➤ De la matinée et de l'après-midi pour les élémentaires

Elles sont proposées via un planning à thème mis en place où les enfants peuvent y effectuer une ou deux sorties extérieures, des jeux sportifs, ludiques, des activités artistiques ou manuelles.

Les activités physiques et sportives et les particularités sont légiférées par l'arrêté du 25 avril 2012

Il ne faut pas oublier que les enfants sont sur un temps de loisirs. L'animateur doit privilégier le jeu qui est un outil pédagogique important et prendre en compte les besoins et la motivation des enfants.

Les activités ayant pour finalité le jeu et ne présentant pas de risques spécifiques doivent répondre aux critères suivants :

- Être ludiques, récréatives
- Être proposées sans objectif d'acquisition d'un niveau technique ni de performance
- Leur pratique ne doit pas être intensive
- Être accessible à l'ensemble des membres du groupe
- Être mises en œuvre dans des conditions de pratique et d'environnement adaptées au public en fonction de ses caractéristiques physiologiques et psychologiques.

Les modalités de participation des mineurs

- Espaces et temps de débat
- Enquête de satisfaction
- Temps de construction/élaboration de leurs activités.
- Perception/ressenti des enfants au quotidien

➤ De l'après-midi « Ados »

Elles sont proposées via un planning mis en place où les jeunes peuvent y effectuer des sorties extérieures, des activités multimédia, de loisirs, pour chaque après-midi.

Afin de respecter la continuité des différents temps d'accueil de la ville, aucun thème sur un cycle n'est envisagé. Les enfants auront une activité proposée par après-midi.

Pour le pré-adolescent (11/13 ans) et l'adolescent (14-17 ans) c'est une période charnière. C'est une période de transition de l'enfance au presque adulte. Tout est un bouleversement aussi bien du côté physique, psychique, affectif, qu'intellectuel. Le jeune est souvent en quête de son identité.

Pour cela l'animateur :

- Doit avoir une relation privilégiée avec le jeune
- Doit le rassurer, être à son écoute mais aussi lui faire confiance.
- Doit le stimuler pour l'aider à progresser
- Doit s'assurer que les échecs sauront le forger
- Il doit permettre au jeune de faire face à ces propres choix et décider par lui-même de ses orientations

Nous proposons aux jeunes des activités et animations :

- Soit organisées et animées par l'équipe d'animations (sportive, artistiques, multimédia, ...)
- Soit nécessitant de travailler avec des prestataires (activités sportives spécifiques, sorties dites de « consommation » ...)
- Soit dans une dynamique participative ; les jeunes proposent. L'équipe se situe alors dans une démarche d'accompagnement du projet et éventuellement d'encadrement selon la réglementation.

Le fil conducteur étant le loisir, au sens large du terme, ayant pour but le développement de la rencontre, l'échange, l'épanouissement personnel, l'ouverture d'esprit, la libre parole et le sens critique.

L'équipe d'animation a pour mission de permettre aux jeunes de mieux comprendre le monde dans lequel ils évoluent, de s'y confronter, de s'y épanouir afin qu'ils soient acteurs de leurs loisirs, temps libres, et de leur vie sociale.

7. ACCUEILLIR ET INTERAGIR AVEC LES PARENTS

a) Accueillir les parents

Accueillir un enfant, c'est aussi accueillir sa famille

A l'entrée de l'accueil, un affichage extérieur présente :

- le règlement intérieur
- le menu de la semaine
- des informations diverses (planning d'animation, ...)

Les familles sont accueillies à l'intérieur de l'accueil périscolaire.

Un espace « accueil physique » est identifié (bureau, agent, ...) en face du bureau de la direction.

L'animateur pointe sur la tablette le départ des enfants.

Il est demandé à l'agent d'accueil d'avoir une attitude professionnelle ;

- Etablir et favoriser le contact (visuel, oral, ...)
- Utiliser des formules de politesse, courtoisie
- D'être disponible pour accompagner les parents et transmettre les informations

A l'intérieur de la structure, sur un présentoir, est positionné :

- Le projet éducatif et pédagogique
- Les informations de la ville (flyer des autres services, ...)

Au sujet de l'accueil personnalisé, il se déroule dans un endroit confidentiel (bureau de la direction).

Pour un accueil physique et téléphonique de qualité, les animateurs se réfèrent au Guide d'Accueil de la ville de Chauray (voir en annexe).

Les animateurs vérifient et s'assurent de l'identité des personnes venant récupérer les enfants.

b) Interagir avec les parents

Il ne faut pas oublier que le parent est le premier éducateur de son enfant.

Nous devons considérer les parents comme des acteurs éducatifs et non comme simples utilisateurs d'un service.

Parents et animateurs, nous sommes en coéducation de l'enfant.

Nous devons interagir avec les parents pour :

- Etablir une relation de confiance et leur donner l'assurance que leur enfant est pris en charge dans de bonnes conditions (bien-être, ...) → aller vers les parents, savoir où se trouve leur enfant, ...
- Prendre en compte les différentes situations familiales → écoute, échange avec les parents
- Rechercher les réponses les plus adaptés possibles à chaque enfant, en matière de sécurité, de vie quotidienne grâce aux échanges d'informations avec les parents

c) RESPONSABILITES

Dans le cas où l'enfant serait conduit par ses parents ou par une personne habilitée, ces derniers doivent s'assurer de la présence effective des animateurs au sein de l'accueil périscolaire dès leurs prises en charge.

Le déplacement de l'enfant de son domicile à l'accueil de loisirs et l'inverse reste sous la responsabilité des parents.

Pour le retour : accueil de loisirs – domicile, l'enfant sera confié à une personne autorisée à le prendre en charge, à condition que le représentant légal de l'enfant remplisse et signe une autorisation parentale en mentionnant le nom de la personne qui viendra le récupérer.

Dans le cas où l'enfant rentrerait par ses propres moyens (vélos, à pied), une autorisation de sortie du représentant légal de l'enfant sera exigée.

Pour tous les cas précédents, les autorisations devront être dûment remplies et remises au directeur.

AUCUN ENFANT NE QUITTERA L'ACCUEIL EXTRASCOLAIRE SEUL OU AVEC UNE PERSONNE QUI NOUS EST ETRANGERE SANS L'AUTORISATION PARENTALE.

Aucun enfant ne devra être transporté dans un véhicule personnel d'un membre de l'équipe d'animation.

d) *ACCUEIL PERSONNALISE pour les parents d'enfants porteur d'un handicap*

Les parents sont accueillis au même titre et dans les mêmes conditions que les autres parents.

En fonction des besoins, nous disposons d'un espace confidentiel (bureau de la direction).

En fonction du projet d'accueil, nous nous donnons la possibilité de mettre en place un suivi journalier avec l'animateur référent.

8. LES EVALUATIONS

a) EVALUATION DES ACTIVITES, DES ANIMATEURS ET DE L'ALSH

L'évaluation va être réalisé via des enquêtes de satisfactions.

L'évaluation va permettre :

- D'apprécier les résultats réellement obtenus par rapport aux objectifs de départ qui sont fixés.
- De réajuster les objectifs ou les critères d'affectation des moyens par rapport à l'évolution des pratiques et des enfants.
- D'éclairer les décideurs locaux sur l'efficacité de la politique menée.

Outils :

- Une enquête « FICHE ENCADRANTS – indicateurs de réussite »
- Une enquête « L'ENFANT – Avis des enfants »
- Une enquête « OBJECTIF : Evaluer le niveau de satisfaction des parents/familles
- Bilan moral et financier périodique et annuel

Les enquêtes sont présentes en Annexe.

b) EVALUATION DES STAGIAIRES BAFA

Dans le cadre de la formation B.A.F.A, les jeunes ont la possibilité de réaliser leur stage pratique de minimum 14 jours au sein de l'accueil de loisirs de CHAURAY.

Les étapes pour l'évaluation d'un stage pratique :

- Rencontre et entretien avec la direction. L'objet de ce 1^{er} RDV, est de mieux connaître le stagiaire (compétences), et de se présenter mutuellement nos attentes et, ainsi que la fiche d'évaluation qui servira de référence pour l'appréciation de son stage pratique.
- Au 3^{ème} ou 4^{ème} jour d'animation, le stagiaire et le directeur remplissent la fiche d'évaluation séparément et comparent leur point de vue lors d'un entretien. Des conseils, des questions, des interrogations, des idées, des aides, peuvent être abordés lors de cette étape.
- Au terme du 10^{ème} jour d'animation, le stagiaire et le directeur font un point sur le déroulement du stage pratique de l'intéressé. Toujours en se référant à la fiche d'évaluation, cette discussion est réalisée dans la perspective de l'appréciation finale.
- Au terme du stage, le directeur convoque le stagiaire et décide de porter une appréciation « satisfaisante » ou « non satisfaisante » sur le livret de formation de l'intéressé. Cette appréciation est toujours motivée par la fiche d'évaluation.

L'équipe de direction se doit de voir le stagiaire sur des temps d'animation.

L'équipe de direction est disponible pour toute sollicitation de la part du stagiaire.

ANNEXES

ANNEXE 1 : LES AXES DU PEDT 2021-2024



Les axes du PEDT (2021-2024)

1. Agir ensemble et prendre soin de soi et des autres dans un cadre de vie agréable et durable.

Thèmes	Objectifs éducatifs	Objectifs pédagogiques	Résultats attendus	Exemples d'actions	Indicateurs de réalisation
Citoyenneté	Approfondir les enfants à l'exercice de la citoyenneté.	Accompagner les enfants à connaître et expérimenter les droits et devoirs du citoyen et les droits de l'enfant. Permettre aux enfants d'être acteur dans le choix et dans l'appréciation de leurs activités de loisirs/éducatifs.	Les enfants participent à l'élaboration des règles de vie, jeux. Ils s'expriment et débattent de sujets les concernant. Ils font des propositions. Ils affirment leur personnalité et font des choix en connaissance de cause.	Conseil municipal des enfants. Conseil de vie de l'école et des ALSH. Elaboration des règles de vie sous forme de pictogrammes. Mise en place de porte-parole du groupe Ils participent à l'élaboration de certains temps d'activité (choix collectifs) Ils donnent leur point de vue sur le contenu des activités lors d'échange avec les animateurs	Nombre de rencontres / discussions avec les enfants Prise en compte des avis et remarques Nombre d'enfants prenant la parole S'engager et assumer ses choix (Nombre de demande de changement d'activité lors d'un cycle) → Cf Fiche Encadrants et celles des enfants
Qualité des relations	Construire, vivre dans un environnement éducatif respectueux et « pacifique »	Favoriser l'interaction des enfants au sein d'un groupe. Valoriser l'entraide, la coopération et la tolérance (notion de différence) entre les enfants. Apprendre aux enfants à communiquer de façon non violente et à gérer leurs émotions. Apprendre à s'écouter et à écouter les autres (enfants et adultes) Prévenir et lutter contre le harcèlement. Respecter les lieux de vie, le matériel	Un cadre de vie apaisé. Un enrichissement et une amélioration des comportements sociaux. Une acceptation de soi et des autres. Des enfants épanouis, heureux, détendus Résolution des conflits par le dialogue. Une coopération des enfants pour atteindre un objectif ou réaliser un travail. Une communication et des relations harmonieuses, dignes de confiance entre les enfants, les adultes (écoute, expression, complicité, échanges, influence, complémentarité, objectivité) Pas de cas de harcèlement ou de discrimination ou de domination. Des filles et garçons qui agissent ensemble, qui se respectent (apparence, physique et verbale)	Aménagement des espaces qui favorisent la création de petits groupes d'enfants (micro-société). Organisation d'activités de coopération Organiser des temps d'expression, d'échanges et d'écoute. Information sur les différentes cultures et leurs traditions. Message clair (en lien avec l'EN) Sensibilisation au harcèlement. Mise en place de débat Mixité des activités et discours pour lutter contre les stéréotypes.	Relevé des incivilités sur l'outil Zimbra Observation des comportements sur les différents temps Retours/bilan des enfants sur les temps de débat Budget alloué → Cf Fiche Encadrants Mixité dans les activités Nombre de discours sexiste
	Egalité filles/garçons	Eviter les stéréotypes de genre			

	<p>Agir et interagir avec les parents</p>	<p>S'inscrire dans une démarche d'éducation partagée. Favoriser la rencontre et la confiance Prendre en compte le besoins légitimes des parents dans la mesure du possible.</p> <p>Communiquer avant, pendant et après sur nos actions éducatives.</p> <p>Inciter la participation des parents.</p>	<p>Offrir un accueil professionnel, courtois et personnalisé. Proposer des accueils qui répondent au mieux au contexte local.</p> <p>Les parents disposent de l'information utile pour qu'ils puissent s'organiser en fonction de leurs planning et rythme de vie. Retour auprès des familles sur les actions qui se sont déroulées ainsi que sur les réalisations et attitudes de leur enfant.</p> <p>Partager avec les parents des temps éducatifs pour renforcer la confiance et pour échanger sur nos valeurs et notre organisation. Considérer les parents (rôle de 1^{er} éducateur) comme un partenaire éducatif à part entière.</p>	<p>Aménager des salles/bureau (confort, confidentialité, support d'information Former les agents qui accueillent. Enquête de satisfaction. Fiche de suggestion et réclamations.</p> <p>Mise en place des plannings sur nos supports d'informations Organisation d'expo, articles de presse, Facebook, mailing,</p> <p>Proposer, inviter les parents à participer à la vie de la structure, (sorties, animations, idée de projet) Disponibilité et écoute auprès des parents au quotidien. Apporter un soutien aux parents si besoin.</p>	<p>Visualisation dématérialisée des informations (planning, inscriptions, site, Facebook, ...) Nombre d'inscriptions dématérialisées Nombre de relance auprès des parents</p> <p>Nombre de projets réalisés avec une implication des parents Nombre d'échanges verbale ou non avec les parents</p> <p>→ Cf Fiche Objectifs → Discussion formelle ou informelle avec les parents → Bilans périodiques et annuels de nos services.</p>
<p>Inclusion de tous les enfants</p>	<p>Intégrer tous les enfants dans les différents temps de vie.</p> <p>Prendre en compte le handicap</p>	<p>Accueillir les enfants porteurs de handicap et/ou présentant des troubles comportementaux dans les activités selon leurs capacités.</p> <p>Faire comprendre et faire accepter aux enfants les différences. Répondre à un besoin éducatif particulier.</p>	<p>Réaliser un accueil personnalisé. Valoriser et explorer les savoir-faire et être des enfants.</p> <p>Facilité le vivre ensemble (l'entraide) Absence de comportement discriminant. Absence d'isolement, exclusion. Maintien de l'enfant dans un environnement social.</p>	<p>Utilisation de la fiche GEVA SCO Fiche projet personnalisé CHU Livret d'accueil pôle ressources handicap Renfort en personnel et formation des encadrants.</p> <p>Aménagement du territoire, des espaces d'accueil et adaptation des activités et du matériel. Mise en situation de handicap (activités handisports à découvrir pour le non porteur de handicap) Intervention d'un médiateur ou éducateur spécialisé. Réunion éducative. Acceptation de l'enfant handicapé dans le groupe</p>	<p>Nombre de projet d'accueil spécifique et personnalisé Nombre d'enfant accueilli Utilisation régulière des outils mis en place Participation régulière de ces enfants Intégration du handicap dans les projets d'activité Acceptation (par les autres enfants) de l'enfant handicapé sur les temps libre</p> <p>Déclaration des données CAF</p> <p>→ Cf Tableau synthèse thématique des projets → Cf Fiche encadrants</p>
<p>Intergénération</p>	<p>Favoriser le lien entre les âges « les générations »</p>	<p>Organiser des rencontres, des moments et des activités qui impliquent la petite enfance, l'enfance, l'adolescence, les</p>	<p>Des grands qui aident des petits. Des petits qui permettent aux grands d'être responsables et prendre des initiatives.</p>	<p>Organiser des rencontres, des activités, des jeux, des goûters, des repas en commun.</p> <p>Mettre en place des temps d'immersion.</p>	<p>Ressenti et implication des les enfants</p> <p>Implication des enfants dans le</p>

		adultes, les séniors.	Les individus qui partagent des moments de convivialité et de complicité. Partager un moment de convivialité entre les générations	Réaliser un « spectacle » pour le présenter aux autres (plus jeunes ou plus anciens)	projet Nombre de projets d'animation → Cf Tableau synthèse thématique des projets → Cf Fiche encadrants → Cf L'enfant
Santé	Veiller à la santé des enfants (ex : Promouvoir la pratique d'une activité physique,) Promouvoir une alimentation de qualité.	Proposer des actions de prévention en matière de santé (hygiène, alimentation de qualité, activité physique quotidienne, sommeil, exposition aux écrans, ...) qui favorisent le bien-être des enfants. Favoriser les produits sains, locaux, de saison et sans transformation.	Des enfants (et parents) qui apprennent à faire la différence entre ce qui est bon ou mauvais pour leur santé et qui agissent en conséquence. Des enfants bien dans leur corps et bien dans leur tête (stress, anxiété, attention, concentration, apprentissage, confiance. Masse musculaire, résistance du cœur à l'effort, lutter contre la solitude). Des parents informés qui font appel à des professionnels de la santé. Moins de gaspillage alimentaire. Communication et échange avec le restaurant scolaire	Application des gestes qui permettent une bonne hygiène. Ateliers bien-être. Utilisation du déplacement pédestre ou vélo au lieu des transports en commun Débat ou information. Mise en place d'un suivi médical (lors des camps) Facilité l'accès aux activités sportives Repas équilibrés et en partie bio. Atelier cuisine, participation des enfants à la réalisation des menus. Semaine du goût Repas à thème (culturel)	Affichage des campagnes d'informations selon des thèmes (santé, handicap, ...) Suivis des repas spéciaux des enfants Réinvestissement des enfants Enfants actifs et ouverts aux autres Nombre d'activité culinaire → Cf Tableau synthèse thématique des projets → Cf Fiche encadrants → Cf L'enfant → Cf Objectifs
Nature Environnement	Eprouver un attachement pour la nature.	Observer, découvrir la nature, son environnement. Agir avec et sur son environnement.	Une meilleure connaissance de la nature et de son environnement. Des enfants qui adoptent des comportements respectueux, protecteurs et qui agissent favorablement.	Ateliers de jardinage Sorties à la ferme ou exploitation, forêt. Terra aventura, Activités sur le vivant, abris oiseaux insectes Rencontre avec exploitants, spécialistes Opérations nettoyages L'enfant a compris et adopte un comportement envers la nature	Nombre d'actions mise en place Implication volontaire des enfants → Cf Tableau synthèse thématique des projets → Cf Fiche encadrants → Cf L'enfant → Cf Objectifs
Développement durable	Rendre les enfants responsables et acteurs du développement durable.	Protégeons la planète : connaître les enjeux Comment protéger la planète en agissant sur notre façon de vivre au quotidien ?	Des enfants sensibles et concernés par l'intérêt de préserver les ressources. Des enfants qui appliquent les gestes écologiques au quotidien et qui en font la promotion.	Ateliers, visites et exposition de sensibilisation ou connaissances. Activités à partir de matériaux de récupération. Tri des déchets. Recyclage, compostage	Visibilité et utilisations des outils de tri (3 catégories de poubelles) 2ème vie des objets → Cf Tableau synthèse thématique

			Des initiatives écoresponsables. Une prise de conscience dans l'utilisation des produits ; au moment de l'achat, pendant son utilisation et après l'utilisation	Lutte contre le gaspillage. « J'achète utile ! »	des projets → Cf Fiche encadrants → Cf L'enfant → Cf Objectifs
Prévention et Sécurité	Savoir porter secours	Transmettre aux enfants les actions, les gestes essentiels pour porter secours aux autres.	Les enfants connaissent et réalisent les gestes qui sauvent. Ils savent alerter les secours.	Action de sensibilisation sur les contenus de formation PSC1.	Projet d'animation « Enfants se soignent entre eux »
	Eduquer à la sécurité routière	Permettre aux enfants de circuler sur son territoire en toute sécurité.	Des enfants responsables de leur sécurité et de celle des autres. Des enfants autonomes dans leurs déplacements du quotidien, ils maîtrisent le mode de déplacement et connaissent l'environnement routier. Des enfants qui connaissent les règles de circulation et qui les respectent.	Toutes activités qui font appel aux verbes : anticiper, agir, réagir, décider, se protéger, éviter, gérer ses émotions, se contrôler, observer, s'informer, analyser, apprécier/évaluer, prendre des initiatives, aider, se localiser, lire un plan, Organiser des randonnées pédestres, courses d'orientation, des ateliers techniques et sorties à vélo, en trottinette, en roller. Quiz, jeu de société sur la sécurité routière. Jeu de piste sur le territoire.	Projet d'animation Comportement autonome et responsable des enfants Connaissance de son environnement locale → Cf Tableau synthèse thématique des projets → Cf Fiche encadrants → Cf L'enfant → Cf Objectifs
	Eduquer aux dangers et risques de la vie courante	Identifier les dangers et risques auxquels je suis ou je peux être exposé dans mon quotidien.	Les enfants repèrent, nomment les dangers, les risques. Ils proposent des actions de prévention pour supprimer ou réduire les dangers.	Utilisation et présentation avec des documents, plaquettes, affiches. Jeux de rôle, mise en scène. Etude de planche « la chasse aux risques » Jeux sur PC « trouver les dangers » Intervention de partenaires/spécialistes	
	Aisance aquatique	Evoluer en toute sécurité dans un milieu à risque.	Capable de se sortir seul d'une situation à risque (milieu aquatique, déplacement à pied, à vélo)	Stage bleu	

2. Donner la possibilité à tous les enfants et jeunes, de réussir dans leurs apprentissages, de s'épanouir, de s'intégrer et d'être acteur de leur développement.

Thèmes	Objectifs éducatifs	Objectifs pédagogiques	Résultats attendus	Exemples d'actions	
Education	S'inscrire dans une démarche d'éducation partagée.	Favoriser la collaboration active entre les professionnels, les parents, les élus, les partenaires (le travail en équipe).	Epanouissement de l'enfant Communication et partage des intentions éducatives entre les différents acteurs éducatifs. Mettre l'enfant au centre de notre réflexion.	Co-construction du PEDT Réunions COPIL, Réunions éducatives Créer des temps d'échanges/rencontres	Nombre d'échange, de collaboration entre les acteurs éducatifs, discussion formelle et informelle avec les acteurs éducatifs
	Etablir une cohérence	Prendre en compte les rythmes de	Mise en place de règles communes.	Règlement intérieur commun.	Travail de co-développement

	<p>éducative.</p> <p>Agir et interagir avec les parents</p>	<p>vie et les caractéristiques de l'enfant.</p> <p>Etablir une relation de confiance. Considérer les parents comme des partenaires privilégiés.</p>	<p>Obtenir une complémentarité éducative et pédagogique sur les différents temps de vie de l'enfant. Adhésion de tous sur la transmission des savoirs et des valeurs. Une organisation et des activités adaptées au rythme biologique de l'enfant. Une programmation des activités qui prend en compte les projets des uns et des autres.</p> <p>Donner l'assurance que leur enfant est bien pris en charge. Un soutien aux parents dans leur rôle de 1^{er} éducateur. Une prise en compte de leurs besoins légitimes. Une communication quotidienne. Participation et implication des parents dans la vie des structures</p>	<p>Connaissance et Coconstruire des projets scolaires et péri ou extrascolaires entre acteurs du territoire. Etablir des passerelles entre les structures Des projets pédagogiques et d'animation anticipés et spécifiques à l'âge de l'enfant et aux périodes de fonctionnement. Des projets qui explorent et exploitent les ressources locales (associations locales, expositions, artistes, concert, rencontres sportives, intervenants, ...)</p> <p>Entretien, communication quotidienne sur les temps d'accueil le matin et le soir. Des rencontres éducatives Des aménagements ou adaptations si possible de notre fonctionnement. Affichage, prospectus, site de la ville, Facebook, mailing, Les parents accompagnent et encadrent des sorties (vélo, musée, exposition) Les parents fournissent du matériel.</p>	<p>(échange, réunion, ...)</p> <p>Nombre de projet commun</p> <p>Nombres de rencontres proposés et la présence des parents</p> <p>Fidélisation et accueil de nouvelles familles</p> <p>Nombre de dons et prêts de matériels</p> <p>→ Cf compte rendu des Rendez-vous → Cf Tableau synthèse thématique des projets → Cf Fiche encadrants → Cf L'enfant → Cf Objectifs</p>
<p>Qualité et égalité</p>	<p>Créer les conditions d'accueil favorables au développement de l'enfant.</p> <p>Permettre l'accès aux services proposés à tous les acteurs concernés.</p>	<p>Disposer d'un encadrement professionnel. Garantir la sécurité physique et affective de tous les enfants.</p> <p>Disposer de structures d'accueil suffisantes, adaptées et accessibles à tous.</p>	<p>Personnel qualifié/compétent et stable. Application de la réglementation (EN et SDJES).</p> <p>Le choix des activités et du matériel sont adaptés aux caractéristiques de l'enfant et à l'environnement dans lequel il évolue. Surveillance soutenue auprès des enfants. Accueillir tous les enfants dans des conditions favorables (confort, sécurité, convivialité, aménagement</p>	<p>Formation (BAFA, BAFD, BPJEPS, ...) Déclaration SDJES, conventionnement, des accueils de mineurs péri et extrascolaires. Des plannings ou projets d'animation supervisés et validés par les équipes de direction. Organisation des équipes d'animation. Budget d'investissement en matériel.</p> <p>Des aménagements réguliers du territoire, des salles, et des projets de constructions (salle de basket, salle polyvalente) Renfort en humain et aide en matériel.</p> <p>Présence et fréquentation régulière des enfants au sein des accueils de mineurs.</p> <p>Rencontre avec les professionnels de</p>	<p>Typologie des formations proposées en interne et externe (diplôme et attestations de formation)</p> <p>Pourcentage de diplôme stagiaire et bénévoles</p> <p>Cycles d'apprentissage et projet d'animation écrit</p> <p>Pourcentage des familles coefficient CAF</p>

	Offrir des activités de qualité.	Proposer des activités abouties, avec une progression pédagogique.	spécifique pour les personnes en situation de handicap). Accompagner les enfants en situation de handicap. Valoriser et enrichir les compétences des enfants. Faire découvrir de nouvelles activités aux enfants et leur donner envie de les pratiquer régulièrement.	santé et la famille Construire des cycles d'activité. Varier les activités et aborder tous les domaines (culturel, sport, artistique, culinaire, scientifique, expression, ...)	Finalisation des projets débutés Avoir du personnel formé → Cf bilan périodique → Cf Tableau synthèse thématique des projets → Cf Fiche encadrants
Développement et réussite	Accompagner l'enfant dans l'acquisition de l'autonomie sur les différents temps et lieux de vie Rechercher le bien-être, l'épanouissement et la réussite de l'enfant, Ouvrir des portes sur le monde, Découvrir, Expérimenter S'engager, Inculquer des comportements responsables	Proposer des programmes, des projets qui donnent accès à la culture, aux sports, à l'art, aux sciences et techniques, ... Intégrer la notion de plaisir dans la pratique des activités. Amener l'enfant à s'auto gérer, à avoir une liberté de penser. Inciter la perception, l'analyse, la prise de décision et l'action chez l'enfant. Favoriser la réflexion, la prise de conscience.	Des enfants qui inscrivent l'activité physique, artistique et culturelle dans leur quotidien. Une contribution au développement et la réussite de l'enfant (valoriser et enrichir leurs compétences) Des enfants heureux, épanouis dans leurs pratiques. Des enfants familiarisés avec le patrimoine, les manifestations, les associations et les infrastructures de la ville. Des enfants curieux, motivés, créatifs, engagés, actifs, autonomes et responsables. Des enfants capables de prendre des décisions, remplir des rôles, mesurer l'effet de leurs pensées, paroles, gestes, actes) Des enfants qui s'expriment, qui donnent leur point de vue, qui font des choix et qui ont conscience de leurs comportements. Des enfants aux comportements raisonnés, objectifs,	Des programmes d'animation ou des projets complets (activités variées et adaptées et des sorties pour tous) Facilité l'accès aux milieux associatifs. Mettre en place des activités ludiques. Proposer une organisation qui permet à tous les enfants de participer/d'agir. Faire participer les enfants dans l'élaboration des programmes/projets. Encadrants qualifiés et compétent dans les activités spécifiques. Projets à thème : sport/culture « JO 2024 », Terre de jeux 2024 ; La sécurité « se déplacer dans sa ville », la lecture « une histoire/jour », le bricolage « j'aménage ma salle d'activités », les langues, l'Europe, ... Temps individuels et collectifs d'expression	L'enfant choisit son activité (savoir, savoir-être, savoir-faire) Diversité des projets Associations qui sont intervenus Intervention de sportifs et/ou professionnels → Cf Tableau synthèse thématique des projets → Cf Fiche encadrants → Cf L'enfant → Cf Objectifs



Démarche qualité



Ville de CHAURAY

Service :

Direction Générale

Version :

2

Date de modification :

24/01/2013

Date de diffusion :

01/02/2013

GUIDE D'ACCUEIL

VILLE DE CHAURAY

- SOMMAIRE

1 -	Préambule	p 2
2 -	Les bonnes pratiques au téléphone	p 3/5
3 -	L'accueil physique	p 6/7
4 -	L'accueil des personnes en difficulté	p 7
5 -	L'accueil des personnes à mobilité réduite	p 7
6 -	Information sur la déposition d'une suggestion ou réclamation d'un client	p 8
7 -	Liens avec les documents pratiques	p 8

Norm Prénom	Rédaction	Vérification	Approbation
	Luiguy TORIBIO	Richard BONNENFANT	Luiguy TORIBIO
Date	24/01/2013	24/01/2013	01/02/2013
Destinataires :	Tous les agents situés dans le périmètre de qualité		

- PREAMBULE

1 - INTRODUCTION

La ville de CHAURAY souhaite garantir et valoriser une qualité d'accueil qui correspond aux besoins des Chauraisiens.

Dans le cadre de la démarche de certification « Qualiville », les agents de la collectivité ont porté une réflexion collective sur un ensemble d'engagements de services conformes aux préconisations du référentiel.

Ce guide d'accueil rassemble l'ensemble des pratiques communes définies par et pour l'ensemble des services impliqués dans cette démarche d'amélioration continue et durable de la qualité de service rendu à l'administré.

Un rappel des engagements pris :

1) Caractéristiques Génériques

- 1-1 L'accueil de la collectivité est disponible au visiteur à tout moment pendant les heures d'ouverture de la collectivité
- 1-2 Chaque client externe, qu'il soit visiteur ou appelant est aussitôt identifié
- 1-3 Toute demande d'un client externe (visiteur ou appelant) est traitée par les agents d'accueil

2) Caractéristiques spécifiques à l'accueil physique

- 2-1 Les personnes et services visites sont informés des règles de l'accueil physique des visiteurs
- 2-2 Le visiteur attendu trouve aisément et rapidement la porte d'entrée de la collectivité
- 2-3 Le visiteur arrive sur un site accueillant
- 2-4 Le visiteur est accueilli avec courtoisie
- 2-5 Le visiteur est pris en charge efficacement et rapidement
- 2-6 Le visiteur est assuré de la réactivité de l'accueil
- 2-7 L'agent d'accueil salue le départ du visiteur

3) Caractéristiques spécifiques à l'accueil téléphonique

- 3-1 Le service standard téléphonique est à la disposition des clients externes de la collectivité
- 3-2 La prise d'appel par le standard est rapide (dans les 20 secondes ou dans les 4 sonneries)
- 3-3 Le contact téléphonique est accueillant
- 3-4 La demande de l'appelant est satisfaite rapidement
- 3-5 Pendant les attentes, l'appelant est tenu informé
- 3-6 Les appels sensibles que la collectivité peut recevoir sont répertoriés

3-7 Pendant les heures de fermeture de la collectivité un numéro d'urgence est indiqué sur le répondeur de la mairie et des services techniques (adjoint de permanence)

II – LES BONNES PRATIQUES AU TELEPHONE

A- LES ANNONCES TYPES

L'agent doit obligatoirement s'identifier, que l'appel soit externe ou interne

Quelques bonnes pratiques	
Pour un accueil téléphonique rapide, courtis, efficace	A CHAURAY on dit :
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Message d'accueil 	« Nom du service » de CHAURAY. « Prénom et nom » de l'agent Bonjour
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Sur les répondeurs des services le message laissé sera le suivant : 	Bonjour, vous êtes sur le répondeur du « Nom du service » de CHAURAY, les horaires d'ouvertures sont les suivantes (. . .). Merci de bien vouloir nous laisser vos coordonnées et l'objet de votre appel, nous vous contacterons. Parler du site Internet ? (éventuellement) Bonjour, vous êtes sur le répondeur du « Nom du service » de CHAURAY, nous ne sommes pas en mesure de donner suite à votre appel, merci de bien vouloir nous laisser vos coordonnées et l'objet de votre appel sur le répondeur de la mairie au 05.49.08.02.93, nous vous recontacterons.
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Si les horaires d'ouvertures d'un service sont trop compliqués pour tenir sur une annonce brève du répondeur, le message sera le suivant : 	Bonjour Monsieur/Madame/Mademoiselle, pouvez-vous me rappeler votre nom, ainsi que me rappelez son orthographe s'il vous plaît ?
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Je l'accueille comme une personne et, au besoin, je l'identifie mieux. 	Si je vous comprends bien -
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Au besoin, je pratique l'écoute active, le questionnement, la reformulation pour comprendre le besoin de l'appelant. 	J'espère avoir répondu à votre demande, passez une excellente journée. Au revoir.
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Je filtre l'appel. Si je peux, je réponds à la demande et prends congé. 	Ne quittez pas, je vais voir si Monsieur X est disponible pour prendre votre appel. Son poste est occupé, préférez vous rappeler ou restez en ligne quelques instants ?
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Sinon, je mets en attente. 	Utilisation d'un bloc ou carnet messages ou par mail
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Si le transfert échoue, je note le message avec précision. 	Je vous passe Monsieur Y, qui s'occupe de telles fonctions dans telle entreprise.
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Annonce d'appel entrant 	Je suis désolée, cette activité ne relève pas de la compétence de la Ville de Chauray. Je vous conseillerais de vous tourner plutôt vers... « la CAN, le Conseil général, le Conseil régional... »
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Je réoriente l'appel en indiquant les coordonnées. 	Je ne dispose que de très peu de temps pour vous parler. Est-il possible que l'on se fixe un rendez vous
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Je préserve ma disponibilité 	

	<p>téléphonique vers XX H ? Je reste calme. Je pose des questions centrées sur les faits, et je cherche une solution. J'indique la procédure de dépôt d'une réclamation ou je saisi la fiche de réclamation. « Bonne journée - bonne soirée - merci vous aussi » Au revoir Madame ou Monsieur</p>
<p>➤ Dans le cas particulier de réclamations.</p>	
<p>➤ Avant de raccrocher, formule de politesse :</p>	

B - Pour un accueil de qualité, l'agent doit :

- décrocher en 4 sonneries maximum
 - bien écouter la demande (reformulation si besoin)
 - être courtis
 - Avoir une bonne élocution (voix claire, calme)
 - orienter vers le bon service en annonçant le transfert :
 - o à l'usager (information sur le service destinataire)
 - o au destinataire (information sur la nature de la demande)
- C - LES BONNES PRATIQUES SONT :**
- utiliser des phrases courtes
 - employer un vocabulaire simple
 - éviter la négation
 - sourire au téléphone
 - éviter l'attente de l'appelant
 - tenir l'appelant informé si une recherche est nécessaire
 - personnaliser la réponse
 - harmoniser les réponses au sein des équipes ou services, avoir les mêmes trames de réponses
 - trouver une solution

D - L'ACCUEIL, L'AFFAIRE DE TOUS

Afin d'assurer un accueil tel performant, chacun doit :

- s'impliquer pour trouver le bon interlocuteur :
 - prise de note de la demande et des coordonnées de l'interlocuteur
 - transfert de la demande à l'agent concerné
 - rappel de l'usager si nécessaire
- Gérer ses absences
Tout agent qui s'absente de son poste (absence pour réunions, sorties extérieures, congés, ...) doit :
 - s'assurer qu'un collègue peut prendre la communication pour renseigner l'usager
 - sinon, activer sa boîte vocale

📖 Rappel :

- pour faire un renvoi de poste : Fl. N° de poste destinataire (ou Fl + N° de portable pour un renvoi sur un numéro de portable)
- pour créer une boîte vocale, voir procédure.

III - L'ACCUEIL PHYSIQUE

Afin de respecter les engagements de service :

A - QUELQUES REGLES GENERALES POUR LES AGENTS FACE AU PUBLIC :

- accueillir avec une formule de politesse l'usager (bonjour Monsieur en quoi puis-je vous être utile ?)
- être identifié (mise en place d'un chevalet avec nom et prénom de l'agent)
- Avoir une tenue soignée et adaptée.

B - POUR UN ACCUEIL COURTOIS ET ATTENTIF :

- être dans le « 0 jugement » et rester neutre
- avoir une écoute attentive et active et si besoin, reformuler la demande avec des mots employés par l'usager
- faire une réponse adaptée à la demande et au public concerné
- rester dans le contexte de la demande
- employer des phrases courtes
- orienter l'usager vers le bon service (remise d'un plan si nécessaire)
- accompagner l'usager si nécessaire, vers son interlocuteur
- proposer à l'administré :
 - o une explication orale relative aux documents mis à sa disposition
 - o une aide pour remplir les formulaires (dans les limites réglementaires)
- informer l'usager sur les délais des procédures
- trouver une solution (orienter vers une autre administration, prendre les coordonnées pour rappeler etc. ---)
- accepter l'agressivité (gestions des conflits), rester zen ---
- se former régulièrement
- adopter une attitude positive

C - POUR UN ACCUEIL EFFICACE :

- disposer d'une signalétique claire et pertinente
- avoir des locaux
 - o propres.

- o accessibles (voir document joint pour normes handicapés)
- o Informatif : mettre à disposition des usagers :
 - Chauray Infos
 - Chauray pratique
 - Le guide pratique avec le plan de la ville
 - les dates du conseil municipal
 - des fiches de suggestions réclamations
 - le programme culturel
 - les informations sur les services (SPE, ALSH...)
 - assurer l'approvisionnement permanent de ces documents d'informations selon la procédure arrêtée
- assurer un accueil où discrétion et confidentialité sont respectées
 - o si nécessaire il est proposé à l'usager de le recevoir dans un bureau prévu à cet effet
- gérer les files d'attente à l'aide d'une procédure

IV - L'ACCUEIL DES PERSONNES EN DIFFICULTE

A - FAIRE PRELUVE DE COMPREHENSION :

- « Je comprends votre point de vue »
- « Je comprends bien votre situation »

B - PROPOSER UNE SOLUTION :

- Si vous en avez la possibilité, offrez-lui une aide et répondez à sa demande.
- Si la solution n'est pas de votre compétence, expliquez ce que vous allez entreprendre. « J'en parle à Mr. XX dès son retour et je vous appelle à XXH pour vous donner la réponse »

C - REFORMULER LES ENGAGEMENTS DE CHACUN :

- A la fin de l'entretien, faites le point sur ce que chacun doit faire

D - RASSURER :

- Concluez par une formule rassurante montrant votre implication dans la résolution du problème. « Vous pouvez compter sur moi »

Conseils :

- Face à une personne en difficulté, il faut prendre l'initiative et savoir rassurer.
- Veillez à préciser les délais (date/heure) et le nom de l'interlocuteur.
- Si, malgré vos efforts, vous ne parvenez pas à construire le dialogue, appelez le responsable hiérarchique direct.

V - L'ACCUEIL DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

- Lorsqu'une personne à mobilité réduite se rend sur un site (accueillant du public) de la ville de CHAURAY, elle est accueillie par l'agent d'accueil.
- Si cette personne ne peut se déplacer seule vers le service, les agents du service en question devront systématiquement se déplacer afin d'accueillir cette personne dans le hall et l'accompagner jusqu'au service ou dans un bureau adapté.
- Des places de parking réservées sont mises à disposition dans le parking à proximité des sites de la ville qui accueillent du public.

VI - Information sur la déposition d'une suggestion ou réclamation d'un client :

Le client a la possibilité d'adresser une suggestion ou une réclamation écrite

- En retirant et remplissant une fiche « à l'écoute de vos suggestions et réclamations ». Cette fiche est disponible dans les présentoirs de tous les sites du périmètre qualité qui accueils du publics, ainsi que sur le site de la ville.
- En la déposant dans une urne située dans le hall d'accueil de la mairie ou dans le hall des sites extérieurs (les petites Bouilles, l'accueil périscolaire, les services techniques, le centre multimédia)
- En la transmettant par courrier à l'adresse suivante :
Mairie de chauray
BP 70031 79185 CHAURAY CEDEX
- En envoyant un courriel par le biais du site internet : www.chauray.fr ou à l'adresse mail : contacts@chauray.fr

Toute réclamation écrite portant sur le respect du référentiel « Qualiville » fait l'objet d'une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés, dans la mesure où le requérant a mentionné ses coordonnées. Un suivi des réclamations est assuré par le responsable de la démarche qualité (Richard BONNENFANT).

Procédure réf. : Gestion des suggestions et réclamations.

Document d'info auprès du client pour adresser une suggestion ou réclamation. Ce document est à afficher à côté de l'urne qui reçoit les suggestions et réclamations.

Documents pratiques :

Organigramme des services de la ville avec les responsables de service

Organigramme des services avec l'ensemble des agents

ANNEXE 3 : FORMATION B.A.F.A. CRITERES D'EVALUATION

Les connaissances théoriques

Projet éducatif et pédagogique :

NIVEAUX	CRITERES
0	Aucune connaissance des projets
1	Une idée vague et imprécise des projets
2	Connaît et comprend, situe sa place et son rôle.
3	Repère les responsabilités, les rôles et les fonctions de chacun (animateurs, directeur, élus, prestataires, DDJS, ...)
4	Participe à l'élaboration ou s'implique dans l'évolution des projets.

Choix et préparation des activités :

NIVEAUX	CRITERES
0	Aucune préparation, mise en danger des enfants
1	Réalise une fiche incohérente et incomplète (objectifs, public, activité, matériel)
2	Réalise une fiche cohérente mais imprécise, elle reste floue. La connaissance de l'activité ou du public est insuffisante
3	Réalise une fiche cohérente, soignée, adaptée, claire, détaillée. Bonne connaissance de l'activité et du public
4	Réalise une fiche complète, avec des éléments d'observation, de régulation et de bilan.

Les aptitudes

Attitude :

NIVEAUX	CRITERES
0	Passive, communication difficile, absence fréquente, mise en danger moral ou physique des enfants
1	Incorrecte, inadaptée, (froid, moqueur, pas d'accueil, peu de considération, se positionne comme un grand enfant)
2	Inconstante, imprévisible, attention et écoute irrégulières (diffuses), manque d'initiative, instable, manque de maturité (motivation/activité/public)
3	Agréable, accueillante, disponible, à l'écoute des autres, bonnes dispositions
4	Bonne prestance et image, adaptée aux différents publics (enfants, parents, animateurs, élus), adaptée aux situations, (dynamique, sereine, responsable, posée, joue des rôles, ...), prend des initiatives.

Expression

NIVEAUX	CRITERES
0	Ne parle pas, vocabulaire vulgaire, mots ou intonations inadaptés au public, mise en danger des enfants.
1	Parle, mauvaise maîtrise de la langue (vocabulaire pauvre, discours inapproprié, incohérent.
2	S'exprime, communique, mais se répète souvent, pas toujours logique ou claire dans ses idées, consignes ou remarques (parle vite, manque d'idée, ...)
3	Parle clairement, vocabulaire simple, adapté, plausible, discours logique.
4	Très bonne allocution, vocabulaire riche et adapté aux différents publics. L'intonation et le débit de parole sont appropriés à la situation. Discours réfléchi et construit.

La pédagogie

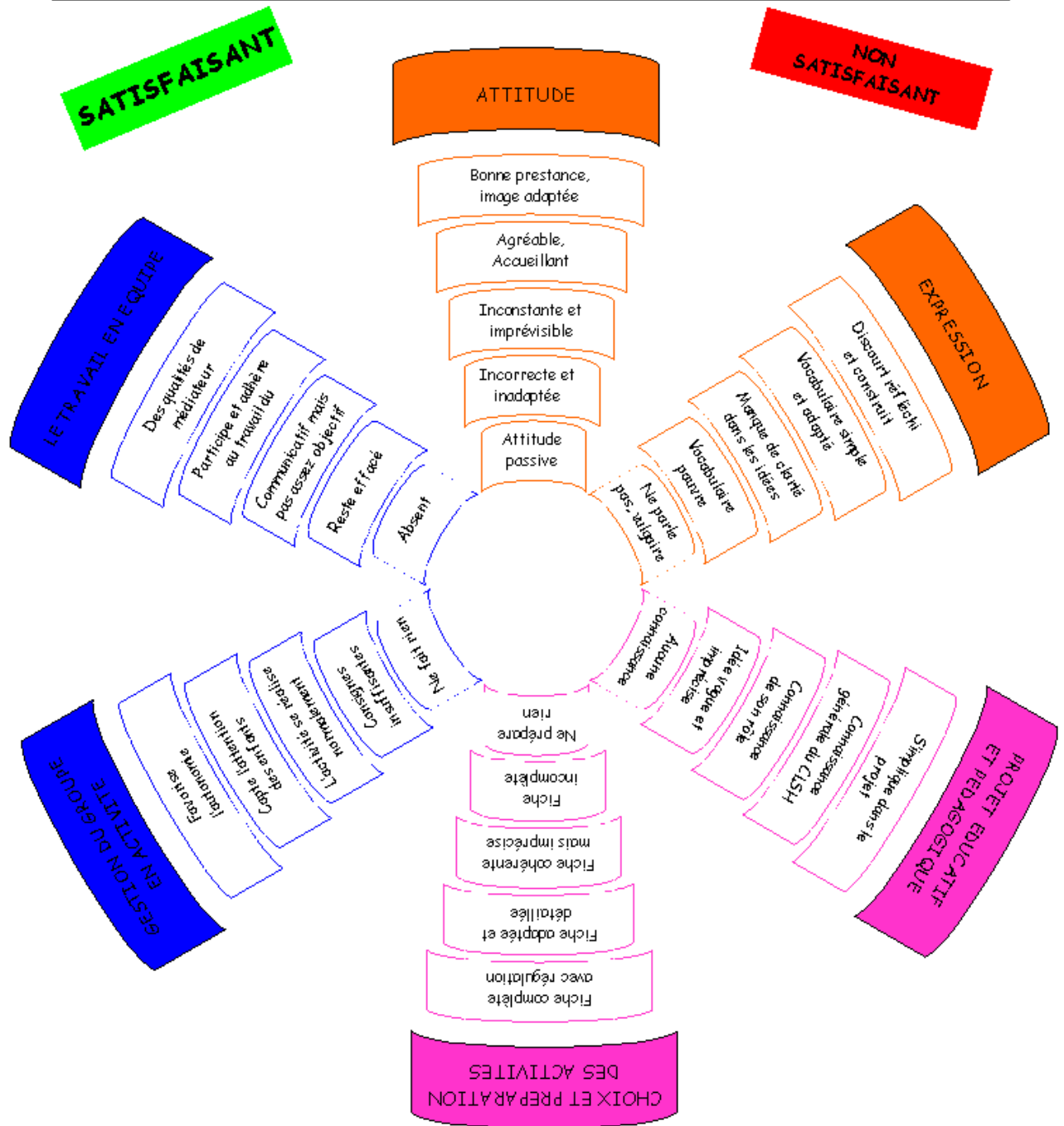
Gérer un groupe dans l'animation d'une activité

NIVEAUX	CRITERES
0	Rien n'est préparé (matériel, lieu, absence de consigne), ne fait rien se repose sur les autres animateurs, la sécurité des enfants n'est pas assurée.
1	Lance l'activité, les consignes d'organisation et de réalisation sont insuffisantes. Les enfants sont peu actifs, aucune correction individuelle ou collective.
2	Donne suffisamment de consignes pour démarrer et finir l'activité (en toute sécurité), les enfants participent mais irrégulièrement. Constate ou observe des échecs ou réussites, mais n'apporte pas de changement ou d'évolution.
3	Capte l'attention du public et favorise une participation régulière de tous les enfants, capable d'adapter ou de faire évoluer les situations (matériel, consignes, ...) en fonction de des enfant(s).
4	Obtient la participation et l'adhésion de tous les enfants, laisse les enfants s'exprimer et s'autoréguler, favorise l'entraide et la prise d'initiative dans l'évolution de l'exercice. Recherche l'autonomie du groupe ou de l'enfant.

Le travail en équipe

NIVEAUX	CRITERES
0	Ne s'implique pas, aucun point de vue, aucune relation avec les autres.
1	Peu de relations avec les autres, reste effacé, soumis, manque de personnalité ou d'idée. Très autoritaire individualiste.
2	Communique, donne son point de vue, manque d'écoute pas suffisamment d'objectivité par rapport au groupe.
3	Partage les différents points de vue. Participe et adhère à la décision du groupe, agit coopère avec les autres.
4	Capable d'être médiateur, (bonne influence, gère un conflit, ...) adhère et fait adhérer les autres à une idée commune.

FICHE D'EVALUATION
Vers la construction d'un meilleur animateur d'accueil de loisirs



REMARQUES:

Difficultés, Situations de mal être

Éléments déclencheurs :

Signe de repérage :

Comment y répondre :

Expression libre!

Paroles de l'enfant:

Paroles des parents :

Suggestions d'activités

A retenir:

Livret d'accueil

Nom : Prénom:

Date de naissance :

Domicile:

Tel parents : Mail :

Etablissement scolaire et classe:

Lieu d'accueil souhaité:

Référent du projet d'accueil :

N° Allocataire CAF :

Bénéficie t-il de l'AEEH ?

Type et période d'accueil :

Vacances Mercre- di Autres

Précisez :

Partenaires sollicités pour l'élaboration du projet d'accueil :

Organisme	Nom	Contact
- CAF 79	- Valérie ROCHER	- 05 49 06 62 33
• Méli-Mélo	- Gaëlle DUMASDELAGE	— 06 95 34 62 19
• Pôle ressource handicap	- Axelle DIEUMEGARD	— 06 85 55 10 79



Qui Fait Quoi?

Qui :
Action :
Échéance:

Qui :
Action :
Échéance:

Qui :
Action :
Échéance:



Qui :
Action :
Échéance:

Qui :
Action :
Échéance:

Qui :
Action :
Échéance:

Centres d'intérêt

Autonomie de déplacement

Habitudes, rituels

Relationnel

Hygiène

alimentation

Sommeil

Communication

Autres

