

PROJET PEDAGOGIQUE 2025-2026

Accueil de Loisirs Sans Hébergement

MERCREDIS

Des 3 à 6 ans (PS-GS)



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.

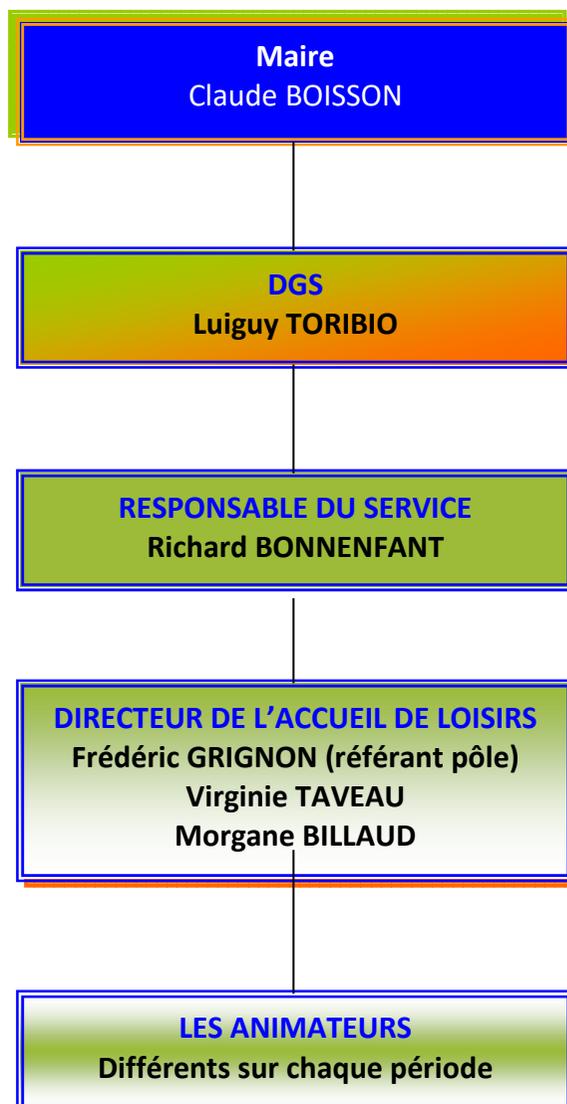
« N'use pas de violence dans l'éducation des enfants, mais fais en sorte qu'ils s'instruisent en jouant : tu pourras par-là, mieux discerner les dispositions naturelles de chacun. » Platon

SOMMAIRE

1.	FICHE D'IDENTITE	4
2.	LES OBJECTIFS PRINCIPAUX ET LES INTENTIONS EDUCATIVES	6
A.	MODALITES D'INSCRIPTION	7
B.	LE PROJET DE FONCTIONNEMENT	7
A)	LES INFRASTRUCTURES.....	7
B)	LA JOURNÉE TYPE DU TEMPS PÉRISCOLAIRE.....	7
C)	L'ORGANISATION DE LA VIE QUOTIDIENNE.....	8
➤	L'ACCUEIL DU MATIN.....	8
❖	LE PETIT DEJEUNER :.....	8
➤	L'ACCUEIL DU SOIR.....	8
❖	LE GOUTER	9
D)	ORGANISATION DES ACTIVITÉS PROPOSÉES.....	9
➤	ACTIVITÉS DU MATIN.....	9
➤	ACTIVITÉS DE L'APRÈS-MIDI.....	10
E)	FONCTIONNEMENT ET ACCUEIL PERSONNALISÉS DE L'ENFANT PORTEUR DE HANDICAP.....	10
F)	LA RESTAURATION	10
G)	ORGANISATION DU TRANSPORT	11
H)	L'INFIRMERIE ET LA PHARMACIE	11
I)	LA RÉGIE ET LA SALLE DE PAUSE	11
C.	L'ÉQUIPE D'ENCADREMENT	12
A)	COMPOSITION DE L'ÉQUIPE	12
➤	LA DIRECTION	12
➤	LES ANIMATEURS.....	12
B)	RÔLE ET MISSIONS DE LA DIRECTION.....	12
C)	RÔLE ET MISSIONS DE L'ANIMATEUR (FICHE DE POSTE)	13
D)	FONCTIONNEMENT DE L'ÉQUIPE D'ANIMATION	14
E)	LES RÈGLES NON-NÉGOCIABLES POUR L'ENCADREMENT	15
D.	PROJET D'ANIMATION ET ACTIVITÉ.....	15
E.	COMMUNIQUER, ACCUEILLIR ET INTERAGIR AVEC LES PARENTS.....	16
A)	ACCUEILLIR LES PARENTS.....	16
B)	INTERAGIR AVEC LES PARENTS.....	17
C)	ACCUEIL PERSONNALISÉ POUR LES PARENTS D'ENFANTS PORTEUR DE HANDICAP	17
F.	LES EVALUATIONS.....	18
A)	DU PERSONNEL D'ENCADREMENT (AUTO-ÉVALUATION)	18
B)	DES STAGIAIRES Bafa	18
C)	DES STAGIAIRES Bafd	19
D)	DES PARTICIPANTS ET DES FAMILLES	19
E)	DE L'ACCUEIL COLLECTIF DE MINEURS	19
	ANNEXES	20

1. FICHE D'IDENTITE

NATURE DE L'ACCUEIL :	Accueil Périscolaire Educatif (mercredis)
ORGANISATEUR :	Ville de CHAURAY – 12 rue de l'Eglise – 79180 CHAURAY
CODE DE L'ORGANISATION :	079ORG0009
NUMERO DE DECLARATION :	0790009AP000120 – E01
ADRESSE ET LIEUX D'ACCUEIL :	Accueil périscolaire – 71 rue Victor Hugo - 79180 CHAURAY Dans les bâtiments de l'école maternelle St Exupéry : (La garderie, la « salle jaune », la bibliothèque, le hall d'entrée, les sanitaires et 1 salle associative de la salle omnisports (attenante) : 1 bureau, 1 salle infirmerie / régie, et les 2 cours extérieures de l'école. Dans la salle omnisports (attenante) : 1 salle associative, le plateau sportif et les 2 dojos.
CAPACITE D'ACCUEIL TOTALE :	96 enfants (déclaration DDCSPP)
PUBLIC :	Enfants de PS à GS scolarisés sur l'école Saint Exupéry de la ville de Chauray 3 groupes : - PS (effectif moyen accueilli 15 enfants) - MS (effectif moyen accueilli 30 enfants) - GS (effectif moyen accueilli 35 enfants) Nous pouvons accueillir des enfants porteurs de Handicap (Autisme, trisomie, ...)
JOURS D'OUVERTURE :	Les mercredis sur le temps scolaire
HORAIRES D'OUVERTURE :	De 7h00 à 18H30 (déclaré SDJES)
EQUIPE D'ANIMATION :	2 directeurs et 1 adjoint, personnel du service jeunesse Personnel titulaire de la fonction publique Territorial Personnel contractuel, en C.D.D : BAFA, stagiaire BAFA ou Educateur Sportif diplômé (BE, BPJEPS)
TRANSPORT :	Un bus de 63 places avec un chauffeur de la ville
RESTAURATION :	Salle du réfectoire du restaurant de l'école maternelle (midi) Le goûter est fourni par la collectivité.
ACTIVITES :	Loisirs de qualité à caractère éducatif Le matin : mise en place d'activité d'éveil et de découverte par cycles d'apprentissages évolutifs. L'après-midi : mise en place d'activités ludiques de loisirs et/ou sorties.



Adjoints :

Sports/loisirs/jeunesse	Daniel GUIGNARD
Scolaire/périscolaire	Sandrine BERDOLET

Contacts et relations extérieures :

- Administrés, parents, enfants
- SDEJS – SRJES – CAF – MSA - PMI
- Education Nationale - Ecoles primaires – USEP – Associations – Fédération – Ligue - Comité départemental
- Collectivités - Assistante sociale
- Parents d'élève
- CNFPT
- Perception

Contacts et relations en interne :

- Services techniques : Éric BEILLOT
- Restaurant scolaire : Pierre CHIRON
- Accueil état civil : Blandine LEBOEUF
- Service du personnel : Vanessa BIRAUD
- Service comptabilité : Jean-Paul GASNIER
- Police Municipale : Sébastien GUERET

2. LES OBJECTIFS PRINCIPAUX ET LES INTENTIONS EDUCATIVES

1. Renforcer une cohérence, une continuité et complémentarité éducative sur les différents temps de vie de l'enfant.

- S'inscrire dans une démarche d'éducation partagée (valeurs, règles et codes communs)
- Rechercher la concordance entre les projets d'école et les projets péri et extrascolaires.
- Mettre en place des actions passerelles, des projets liaisons entre les structures.

2. Un accueil pour tous qui sécurise, donne confiance, contribue au bien-être, à la santé et la réussite de l'enfant.

- Proposer un climat scolaire, péri et extrascolaire serein (relations humaines, approche pédagogique, sécurité, équipements/matériel, ...)
- Donner à l'enfant dès son plus jeune âge, les mêmes chances de réussite quelles que soient ses origines sociales (équité garantie, accès à la pratique régulière des activités physiques, artistiques et culturelles, la notion de plaisir, ...)
- Inclusion : personnaliser, adapter l'accueil pour répondre au mieux aux besoins et au rythme de tous les enfants, porteurs ou non de handicap.
- Formations et connaissances renforcées des encadrants (exemple : accueil et gestion des enfants présentant des besoins éducatifs particuliers)

3. Pratiquer la question de citoyenneté et inculquer le vivre ensemble. Eduquer les enfants et mobiliser les jeunes autour du développement durable.

- Prévenir, lutter contre toute forme de violence et de discrimination (contrat de respect)
- Agir dans le respect de l'autre et de soi.
- Devenir responsable et autonome face aux dangers et risques de la vie courante.
- Développer et valoriser l'engagement des enfants et des jeunes (CME, esprit critique, attitude appropriée, projet intergénérationnel, ...)
- Apprenons à préserver notre planète (pourquoi ? Comment ? ...)

4. Développer la parentalité

- Mieux communiquer pour disposer d'une meilleure connaissance des rôles, des attentes, des valeurs éducatives des professionnels, des familles, des jeunes.
- Réussir à fédérer, à mobiliser les familles et partenaires autour de projets porteurs de coopération éducative et de convivialité.
- Contrôler, rester maître, guider les familles dans leur rôle et la place qu'elles doivent occuper.
- Accompagner les parents les plus fragiles.
- Informer, apporter des connaissances et des compétences aux adultes.

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 2024-2027 ».

Pour les mercredis 2025-2026, nous aborderons les thématiques suivantes :

- **Citoyenneté / règle de vie / bien-être**
- **Sécurité et prévention**
- **Développement durable**
- **Socialisation et vivre ensemble (inclusion, projets passerelles)**

A. MODALITES D'INSCRIPTION

Les parents ont trois solutions :

- Se déplacer en Mairie : Possibilité de s'inscrire sur RDV, Accueil physique dans le bureau à côté de la salle de pause à l'étage
- Remplir un fichier d'inscription sur Google Forms
- Télécharger La fiche d'inscription sur le site internet de la ville (à télécharger, et à renvoyer sur Jeunesse@chauray.fr)

Se référer au règlement intérieur (en annexe) pour les règles de facturation, d'admission, suivis sanitaires, ...

Les inscriptions se font par mercredi ou par période, à la ½ ou journée entière, avec ou sans repas.

B. LE PROJET DE FONCTIONNEMENT

a) Les infrastructures

Les espaces et/ou salles d'accueil (garderie) et d'activités sont aménagés de manière attrayante, sécurisante et réconfortante, ils doivent répondre à une réelle fonction pédagogique. Chaque espace est surveillé, animé et encadré par un ou plusieurs animateurs.

Nous avons à disposition une partie des bâtiments de l'école maternelle et une salle associative de la salle omnisports (attenante) pour proposer un accueil de loisirs :

- Dans l'école maternelle : 2 salles
 - « La garderie principale » pour les moyens (garderie et salle d'activité)
 - « La salle jaune » pour les petits (garderie, salle d'activité et dortoir)La bibliothèque (dortoir des moyens)
La régie/pharmacie/salle d'animateur (pièce unique)
Les sanitaires de l'école et de la salle omnisports
Le hall d'entrée (accueil des enfants et parents et espace d'activité potentiel)
1 bureau (partage avec le psychologue scolaire)
1 infirmerie (attenante au bureau)
1 cours pour les moyens et grands et l'autre uniquement pour les petits
- Dans la salle omnisports :
 - « Une salle associative » à l'étage pour les grands (garderie et salle d'activité)Le plateau sportif (activités sportives et/ou de loisirs)
Les 2 dojos (activités sportives et/ou de loisirs)

Les enfants déposent leurs sacs (changes, gourdes et doudous) et blousons aux porte-manteaux de chaque salle, sans encombrer les circulations et les issues de secours.

b) La journée type du temps périscolaire

La garderie du matin : de 7h00 à 9h

Temps d'activités de 9h30 à 11h30 et de 15h à 16h30

Restauration de 12h à 13h

Temps calme ou sieste de 13h à 14h45

La garderie du soir : de 16h30 à 18h30

c) L'organisation de la vie quotidienne

➤ L'accueil du matin

L'accueil du matin se caractérise par des arrivées échelonnées.

Le nombre d'enfants augmente en fonction de l'heure d'arrivée. Les temps fort de l'accueil enfants sont entre 8h et 9h. Le recrutement d'animateur peut donc varier.

L'accueil du matin permet à l'enfant de débiter sa journée sereinement, autour d'activités calmes et dans un lieu convivial.

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 et les animateurs qui auront mis en place des espaces aménagés (jeux de société, dessin, jeux de construction...). Les enfants peuvent également utiliser les aménagements « fixes » mis à leur disposition (cuisine, tableau magnétique, coin bibliothèque...).

Les enfants y évoluent librement en fonction de leurs envies et besoins sous la surveillance de l'équipe d'animation.

Un espace défini libre appelé activité « fil rouge » est aussi mis à la disposition des enfants dans chaque salle (puzzle géant, fresque géante de gommettes, constructions géantes...). Un nouveau « fil rouge » est proposé lorsque le précédent est terminé (pas de notion de temps).

Avant de partir avec leurs animateurs vers les activités programmées, les enfants participeront, accompagnés des adultes, au rangement des locaux.

Dès leur arrivée, un pointage des enfants est effectué manuellement et sur la tablette. Ce pointage détermine la facturation.

❖ LE PETIT DEJEUNER :

Pas de petit déjeuner sur le temps de garderie sauf à titre exceptionnel, l'enfant concerné le prend dans un espace à l'abri du regard des autres enfants présents (pour ne pas susciter l'envie et par soucis d'équité) sous la surveillance d'un animateur. Les parents doivent prendre leur disposition, avant d'accompagner leur enfant à l'accueil de loisirs.

➤ L'accueil du soir

L'accueil du soir se caractérise par des départs échelonnés.

Le nombre d'enfants diminue en fonction de l'heure de départs. Les temps fort de départ des enfants se situent entre 17h et 18h. Le recrutement d'animateur peut donc varier.

L'aménagement de la salle et le fonctionnement des espaces est identique à l'accueil du matin.

Vers 16h30 : Les enfants intègrent leur salle d'accueil attribuée après le temps d'activité pour y prendre le goûter avec leurs animateurs respectifs et l'ouverture de la garderie à 17h (temps des départs)

Un animateur référent, (dans le hall d'entrée) pointe chaque enfant sur la tablette.

Le directeur ou animateur référent s'assure de remettre l'enfant aux personnes autorisées (fiche sanitaire individuelle sur tablette), sinon prendre les mesures nécessaires (appel téléphonique aux parents pour autorisation plus vérification avec justificatif d'identité).

❖ LE GOUTER

La ville de Chauray fournit le goûter du soir aux enfants (compris dans la prestation par soucis d'équité et en tenant compte que « l'obésité » devient un sujet de santé publique : goûter équilibré et maîtrisé : quantité/qualité).

Les animateurs nettoient les tables utilisées.

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

d) Organisation des activités proposées

➤ **Activités du matin**

Une fois tous les enfants inscrits arrivés et pointés vers 9h, un « réveil matinal gymnique facultatif d'environ 5mn » en musique (chorégraphie, gym...) est proposé par tranche d'âge dans chaque salle attribuée ou collectivement.

De 9h15 à 9h30 (temps libre surveillé à l'extérieur de préférence : structures de jeux et vélos en accès libre surveillé).

A partir de 9h30 c'est le début des temps d'activités abouties programmées par domaines d'activités jusqu'à 11h30/45 retour au came inclus (histoire, relaxation...) jusqu'au temps du repas vers 12h.

Deux organisations :

1) Pour les « petits » : Dans un premier temps (jusqu'à janvier-février environ), l'offre des matinées sera axée prioritairement sous forme d'espaces aménagés évolutif dédiés principalement autour du « vivre ensemble », à la vie en collectivité, à l'éveil et à la découverte d'activités variées qui permettront à l'enfant de développer sa créativité et son imaginaire.

L'enfant y évoluera librement sans contraintes, individuellement et/ou collectivement, à son rythme et en fonction de ses besoins et envies.

Ces espaces calmes et dynamiques ludiques (individuelles et/ou collectives) seront suggérés et accompagnés par les animateurs. Ils seront évolutifs chaque mercredi et ce jusqu'à fin novembre.

A partir de décembre, elles seront libres et/ou avec 1 ou 2 consignes (actions à réaliser ou « missions à accomplir »). A partir de janvier / février mise en place d'ateliers évolutifs par thèmes (apprentissage comme les moyens et grands).

2) Pour les « moyens et grands » :

Renforcer le « vivre ensemble » et finaliser la vie en collectivité. L'offre sera orientée en tenant compte des acquisitions et accentuée sur l'éveil et la découverte d'activités pluridisciplinaires pour renforcer sa créativité et son imaginaire tout en développant sa prise d'initiative, sa responsabilité, son autonomie et son développement psychomoteur.

Les activités proposées seront suggérées et dirigées par domaines d'activités, sous forme de cycles d'apprentissages (séances évolutives ludiques) par période sous forme d'ateliers et/ou situations individuelles et/ou collectives).

Les enfants ne seront pas évalués individuellement (pas de note, pas de compétitions). Seul les animateurs évalueront leurs séances pour faire évoluer les enfants et accentuer leurs acquisitions et développement (cohérence éducative).

Alternance entre activités calmes (30 à 40 mn) et dynamiques (30 à 40 mn) entre coupé d'un temps libre récréatif (15 mn).

La programmation est imposée. L'enfant à cet âge n'ayant pas assez « d'expérience » et ignorant le contenu des activités proposés pour pouvoir faire des choix.

Description des domaines d'activités (programmation annuelle) : se référer au document en annexe intitulé « classification des activités périscolaires »

Tout au long de l'année, ils découvriront donc un large panel d'activités qui leur permettront par la suite de pouvoir faire des choix en fonction de leurs différentes pratiques et plaisirs ressentis.

Les animateurs rendront compte (préparation et bilan) de leur cycle auprès de la direction.

➤ **Activités de l'après-midi**

A partir de 13h pour les enfants inscrits l'après-midi, sieste pour les petits (idem que sur le temps scolaire). Temps calme allongé avec musique, pour les moyens, soit l'enfant dort ou si au bout de 30mn environ, il ne dort pas, il se lève et intègre des atelier libres calme jusqu'à 15h. Pour les grands plus de sieste (sauf sur demande de l'enfant) donc il participe à des ateliers libres calmes mis en place par les animateurs jusqu'à 15h.

De 15h15 à 16h15 : Activités de loisirs collectives encadrées (grands jeux, projets spécifiques ou sorties) pour les moyens et grands (mélange des âges possible) l'enfant choisit son activité.

Pour les petits : même fonctionnement que le matin (continuité) et temps libre ou sortie.

Vers 16h15 retour au calme pour tous.

16H30 : Goûter fournit par tranche d'âge.

17H : Départ des enfants échelonnés ou début de la garderie du soir jusqu'à 18h30.

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

e) Fonctionnement et accueil personnalisés de l'enfant porteur de handicap

L'enfant porteur de handicap est accueilli au sein des ACM de la ville de CHAURAY. C'est une volonté forte de la ville.

Principes de cet accueil personnalisé :

- Reconnaître l'enfant à part entière au sein du groupe (dédramatiser mais ne pas banaliser)
- Faire preuve d'égalité et de justice ;
- Instaurer une stabilité, une continuité (animateurs, espaces)
- Respecter son rythme
- Respecter sa personne et sa dignité ;
- Rester objectif et neutre dans l'accompagnement (éviter l'empathie, l'assistantat, la surprotection)
- Prendre en compte ses besoins spécifiques caractérisant le ou les handicap(s) concerné(s)

Effets recherchés :

- Obtenir un temps de loisirs identique aux autres (notion d'égalité) ;
- Evoluer en toute sécurité physique et affective (par ex : jugement de valeurs) ;
- Vivre des situations favorisant son autonomie et adaptées à ses capacités ;
- Interagir avec les autres dans un environnement plus ou moins réglementé ;
- Favoriser l'épanouissement, plaisir, bien être ;
- Inciter sa participation à des activités (confiance en soi, estime de soi, gestion de ces émotions)

L'accueil d'un enfant porteur de handicap peut nous amener à aménager les horaires d'accueil, les espaces, à recruter un personnel supplémentaire sensibilisé, à acheter du matériel adapté.

f) La restauration

Sur ces temps d'accueil, la restauration est préparée par le restaurant scolaire de l'école. Les enfants inscrits mangent dans le réfectoire scolaire de l'école maternelle. Le repas est servi et surveillé par les agents de la ville.

Les animateurs mangent à l'écart dans une autre salle (temps de repas, pause et d'échanges), mais peuvent intervenir si besoin.

La gestion des régimes alimentaires est gérée par le service des affaires scolaires.

g) Organisation du transport

Pas de ramassage scolaire le matin et le soir. La ville met à disposition le bus de la ville de 63 places pour des sorties préalablement programmées (planning et feuille de route). Le transport est assuré par un chauffeur de la ville.

h) L'infirmierie et la pharmacie

Elle permet à l'enfant d'être dans un lieu calme. Une pièce avec un coin lit, 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'infirmierie.

Un inventaire et réajustement est réalisé par le directeur à la fin de chaque cycle afin de compléter les produits manquants.

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 (Protocole d'Accueil Individualisé). → 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.
- Les médicaments sont conservés dans le bureau du directeur (ou, le cas échéant, dans le réfrigérateur de l'infirmierie)
- 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.

Il est affiché dans l'infirmierie tous les numéros d'urgence nécessaires (hôpital, 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 soin apporté à l'enfant |
| - Le jour et l'heure du soin | - Le nom et prénom du personnel soignant |
| - La nature de la blessure | - Le suivi éventuel (appel des parents ...) |

i) La régie et la salle de pause

Elles sont interdites aux enfants.

➤ La salle de pause

Elle est située à l'intérieur de la régie. Les animateurs pourront prendre leur café et/ou se restaurer dans cette salle. En aucun cas, lors des temps d'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. C'est aussi un lieu de préparation d'activités pour les animateurs et d'isolement.

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.

C. L'EQUIPE D'ENCADREMENT

Le personnel recruté doit prendre connaissance et signer la fiche de poste (distribué par le responsable N+1).

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.

Nous devons respecter la laïcité au sein de la structure (cf Charte de la laïcité à l'école). Ce document est disponible dans le bureau de la direction.

L'animateur donne l'exemple dans son langage, ses attitudes, ses tenues.

a) *Composition de l'équipe*

Elle respecte la réglementation DDCSPP (taux encadrement et qualification).

➤ *La direction*

Frédéric GRIGNON

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

Diplômes : BE Tennis 1^{er} BESAPT BEATEP / SST

Virginie TAVEAU

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

Diplômes : BAFD / BAFA / SST

➤ *Les animateurs*

Ils sont obligatoirement majeurs (volonté de la collectivité).

LES AGENTS TITULAIRES DE LA Fonction Publique Territorial (Ville de CHAURAY) :

- Ils ou elles sont titulaires d'un diplôme référencé dans les instructions de la DDCSPP.

LES CONTRACTUELS :

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

Ils ou elles signent un contrat à durée déterminée avec la mairie (adjoint d'animation).

LES INTERVENANTS EXTERIEURS :

Ils ou elles sont qualifiées ou diplômées dans leurs domaines

b) *Rôle et missions de la direction*

➤ *Les missions sont (fiche de poste) :*

- 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,
- De manager et encadrer les équipes d'animateurs
- D'assurer la sécurité morale, physique et affective des enfants et des animateurs.
- 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.

➤ *Les qualités humaines essentielles sont :*



- Patience
- Dynamisme
- Disponibilité
- Sens relationnel
- Écoute
- Compréhension
- Pédagogie

➤ **L'accompagnement de l'équipe ou des stagiaires :**

Le directeur, pour chaque animateur (diplômé ou en formation BAFA, BAFD, BPJEPS) met en place un système d'évaluation continue, d'aide, de conseil, d'analyse de pratique, avec en préalable la définition d'objectifs et d'observables reposant sur les fonctions et aptitudes des animateurs. L'animateur doit être également acteur de sa formation (logique d'auto-évaluation).

Plus spécifiquement pour le stagiaire :

Les temps d'animation constituent un espace qui permet au stagiaire :

- D'expérimenter en mettant en pratique ses acquis lors de sa formation
- D'acquérir de nouvelles connaissances.

Ce temps lui permet également :

- D'évaluer ses acquis, sa capacité à les réinvestir dans l'action
- D'évaluer son aptitude à s'intégrer dans une équipe éducative
- D'évaluer sa motivation.

Le temps d'animation s'inscrit dans une logique de progrès. Pour se faire :

- Il se réalise sous la conduite du directeur qui agit en tant que formateur
- Il nécessite une méthode d'évaluation.

Le rôle du directeur quand le stagiaire réalise son temps d'animation est pleinement défini :

- Il met en place un dispositif d'accompagnement du stagiaire
- Il concourt à l'atteinte des objectifs de formation du stagiaire
- Il valide ou invalide le stage et motive son avis.

c) Rôle et missions de l'animateur (fiche de poste)

➤ **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 périscolaire.
- 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
- Assurer l'accueil physique et téléphonique du public

➤ **Le comportement des animateurs :**

Compétences :

- Bonne connaissance de l'enfant et de ses besoins (développement psychomoteur), permet de proposer des situations adaptées et cohérentes) et utiliser un vocabulaire compréhensible et plausible.
- Capacité d'adaptation
- 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 (dans son langage, ses attitudes)
- 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
- Être novateur dans ses projets

➤ **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, prévoir le matériel nécessaire, et connaître l'environnement dans lequel les enfants vont évoluer. Après la séance, ranger avec l'enfant, 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 des différents temps d'accueil
- 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.

➤ **Les missions spécifiques de l'animateur pour l'encadrement d'un enfant porteur de handicap :**

- Participer aux réunions d'échanges avec la famille en amont pour co-construire le livret d'accueil
- Prendre en compte, dans l'encadrement de l'enfant et le contenu de l'animation les informations mentionnées sur le livret d'accueil personnalisé (pôle ressources handicap 79)
- Instaurer un suivi, une communication quotidienne avec la famille et l'équipe éducative.
- Observer et être à l'écoute l'enfant pour être en mesure de prendre en charge sa vie quotidienne
- **Faire preuve de bon sens, de compréhension et de tolérance par rapport aux capacités de l'enfant et aux situations rencontrées.**

d) FONCTIONNEMENT DE L'EQUIPE D'ANIMATION

L'équipe se réunit une fois par cycle (moment formel ou informel) pour :

- Faire connaissance entre les animateurs et la direction.
- Prendre connaissance du projet éducatif et du projet pédagogique de l'ACM.
- Découvrir et situer les infrastructures mises à disposition par la ville.
- Informer les animateurs de l'organisation et du déroulement de l'ACM.
- Créer les groupes d'animateurs par tranches d'âge et par cycle et nommer les régisseurs du matériel pédagogique.
- Etablir le cadre d'accueil des enfants.

- Construire des projets d'animations par période.
- Lister le petit matériel nécessaire pour la réalisation des activités, afin d'effectuer les achats si nécessaires.

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

Durant les différents temps d'accueil, les animateurs sont responsables des enfants selon les lieux où ils se trouvent (cours, accueil de loisirs, ...)

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

Fin juin, une réunion de l'équipe est programmée pour faire le bilan annuel et préparer l'année suivante.

e) Les règles non-négociables pour l'encadrement

- 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'ACM (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 et une posture bienveillante et dynamique.
- **Le téléphone portable est prohibé sauf en situation professionnelle (secours, recherche d'idée, support musical pour l'animation).**
- L'animateur doit se présenter chaque jour dans une tenue décente, non provocatrice et surtout adaptée à l'animation mise en place.
- 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.**
- 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.

D. Projet d'animation et activité

Les activités s'organisent sous forme **d'ateliers ludiques, d'éveil et de découverte.**

Les activités sont préparées et encadrées par les animateurs.

Les enfants ont la possibilité d'intégrer une activité 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.

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

L'équipe d'encadrement, envers les enfants porteurs de handicap, doit :

- Respecter l'hygiène, la santé de l'enfant ;
- Respecter les besoins spécifiques de la vie quotidienne de l'enfant ;
- Tenir compte des conseils de la famille

E. COMMUNIQUER, 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 (plannings d'animation, ...)

Un espace « accueil physique » est identifié dans le SAS de chaque bâtiment. L'animateur pointe sur la tablette le départ des enfants. Les animateurs vérifient et s'assurent de l'identité des personnes venant récupérer les 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, ...)

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

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

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 simple utilisateur 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) Accueil personnalisé pour les parents d'enfants porteur de handicap

Accueillir un enfant handicapé **c'est aussi accueillir et collaborer avec ses parents**. Nous prendrons en compte leurs savoirs, leurs vécus et leurs besoins.

Pour se faire, nous envisageons des temps de concertations avant, pendant et après l'accueil de l'enfant.

Dans l'intérêt de l'enfant, il est important que chaque adulte reste dans son rôle, à savoir :

- **Les parents** : Informer, l'équipe d'animation, de la spécificité du handicap de l'enfant ; Indiquer leurs besoins et leurs attentes particulières (Fiche Accueil Pôle Ressources Handicap).
- **Rôle de l'organisateur** : Donner les moyens humains, financier, matériel pour l'accueil de l'enfant
- **Rôle du directeur** : S'assurer la mise en place et du suivi de l'accueil de l'enfant (Fiche Accueil Pôle Ressources Handicap). Il sert de lien entre la famille et la structure d'accueil

Rôle de l'animateur : Met en œuvre la fiche d'accueil et rapporte l'expérience de leur enfant évoluant dans l'environnement de l'accueil collectif de mineurs

Il peut d'ailleurs s'avérer parfois opportun de rappeler en début d'accueil les missions de chacun, celle de l'équipe d'animation se situant au niveau de la découverte d'activités (coordination, manipulation), de la socialisation de l'enfant porteur de handicap. En effet, nous avons un rôle d'éducation et non de réadaptation ou de thérapie.

Nous ne sommes pas issues du secteur médical, par conséquent, nous ne poserons pas de diagnostic, ni de pronostic. C'est aux parents qu'appartient la décision de consulter.

F. LES EVALUATIONS

a) *DU PERSONNEL D'ENCADREMENT (auto-évaluation)*

ENVERS LES ENFANTS

- L'animation est-elle adaptée au groupe ?
- Au cours de l'activité, les réactions des enfants, les propositions sont-elles prises en compte ?
- La participation active des enfants est-elle favorisée ?
- La sécurité physique des enfants est-elle respectée ?
- Les rythmes de vie des enfants sont-ils respectés ?

MON ATTITUDE GENERALE

- Ai-je capté l'attention des enfants, ont-ils respecté les consignes ?
- Suis-je à l'écoute des enfants ?
- Suis-je suffisamment disponible ?
- Comment je m'exprime avec les enfants ?
- Comment je mène mon activité ?

MES METHODES D'ANIMATION

- Quelle est la progression dans l'activité pour atteindre l'objectif ?
- Suis-je capable d'expliquer clairement ma méthode ?
- Mes méthodes utilisées répondent-elles aux objectifs ?

L'ORGANISATION DU LIEU DE L'ACTIVITE

- Le lieu de l'activité est-il bien choisi ?
- L'organisation de l'espace permet-elle d'atteindre l'objectif ?

L'ORGANISATION DU TEMPS

- Le temps est-il « contrôlé » ? (Temps global de l'activité et temps des différentes phases)
- L'ensemble du temps consacré à l'activité est-il bien utilisé ?

L'ORGANISATION MATERIELLE

- Le matériel choisi correspond-il à l'activité ?
- Le matériel a-t-il été bien préparé ?
- Le matériel a-t-il été correctement utilisé ?
- Le matériel a-t-il été rangé ?

b) *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.

c) DES STAGIAIRES BAFD

Dans le cadre de la formation B.A.F.D, les futurs directeurs ont la possibilité de réaliser leurs 2 stages pratiques de minimum 14 jours chacun au sein de l'accueil de loisirs de CHAURAY. Le stagiaire est encadré par un tuteur.

Les 2 stages pratiques sont déclinés de la manière suivante :

- **un stage pratique** en tant que directeur ou d'adjoint de direction, destiné à mettre en œuvre les acquis de la session de formation générale sur l'ensemble des fonctions (14 jours)
- **Un second stage pratique** en tant que directeur, qui vous permet de perfectionner vos compétences (14 jours)

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 de direction, 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 de direction, 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 tuteur 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.

Le tuteur se doit de voir le stagiaire sur ces temps de direction et être disponible pour toutes sollicitations.

d) DES PARTICIPANTS ET DES FAMILLES

Pour les familles, la ville met en place des enquêtes de satisfaction.

Pour les enfants, nous demandons leur point de vue oralement. Sur certaines activités, une boîte est mise à disposition pour y intégrer un « smiley » pour connaître leur point de vue.

e) DE L'ACCUEIL COLLECTIF DE MINEURS

L'évaluation doit 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.

Concepts :

- Un bilan en fin de cycle sur l'aptitude des animateurs à préparer, à animer, à communiquer, à s'organiser, à prendre des initiatives et des responsabilités est organisé.
- Des discussions quotidiennes pour que chacun puisse s'exprimer sur le déroulement.
- L'attitude, l'expression, la participation ou l'implication, le bien-être des enfants.
- L'évolution de l'enfant (développement moteur, psychologique, ...)
- Opinion, confiance, ouverture, remarques, attitude..., des parents.
- Taux de participations.
- Coût de l'accueil périscolaire par rapport au nombre de participants et aux activités effectuées.

ANNEXES

Annexe 1 : LES AXES DU PEDT 2024-2027

6- Renforcer une continuité et une complémentarité éducative sur les différents temps de vie de l'enfant.

Intentions	Objectifs pédagogiques	Résultats attendus	Exemples d'actions	Critères de réalisation
S'inscrire dans une démarche d'éducation partagée	Permettre aux animateurs, enseignants, parents, élus de réaffirmer et partager des valeurs éducatives pour offrir un cadre sécurisant, rassurant aux enfants.	Identifier, s'approprier et transmettre les intentions éducatives des uns et des autres pour la meilleure réussite possible de l'enfant. Soutenir la collaboration entre les encadrants.	Programmer, réaliser des temps d'échanges/rencontres entre enseignants, animateurs, parents. Participation aux réunions éducatives.	Nombre de rencontres/an, formelles ou informelles. Nombre de projets et/ou actions éducatives collaboratifs entre les encadrants.
Disposer d'une cohérence éducative.	Organiser et proposer un accueil harmonieux. Coconstruire et appliquer des règles communes et des codes identiques, autour des valeurs de la République : Liberté Egalité Fraternité Ancrer ces valeurs éducatives dans un processus de professionnalisation (formation)	Disposer d'un outil qui identifie les mêmes valeurs, qui détermine le même fonctionnement sur les différents temps de vie de l'enfant. Donner des repères identiques et tenir un discours conforme auprès des enfants et parents. Développer des compétences chez les encadrants. Être juste dans la sanction si incontournable.	Maintenir l'affichage de la charte sur les valeurs Républicaines. Formaliser avec les profs des écoles, un règlement intérieur commun, avec des codes identiques. Flyer sous forme de pictogrammes coconstruits avec les enfants. Communiquer et travailler autour des valeurs républicaines auprès des familles et des jeunes. Proposer des formations continues aux encadrants.	Formalisation du règlement commun, d'un flyer. Connaissances et respect des valeurs, des règles de fonctionnement pour tous. Nombre d'actions éducatives sur les valeurs de la république. Nombre d'agents formés. Nombre de formations proposées.
Prendre en compte la complémentarité et continuité éducative.	Combiner et s'enrichir des compétences de chacun. Développer les savoirs, savoir-faire et savoir-être des agents. S'appuyer sur nos ressources internes, locales et les valoriser. Valoriser et optimiser les actions, les projets mis en place sur les différents temps de vie de l'enfant.	Des contenus d'activités qui sont construits en fonction des compétences des encadrants et adaptés aux caractéristiques des enfants et des jeunes. Une programmation des activités qui prend en compte les projets des uns et des autres. Mise en place de projets en lien avec les partenaires locaux. Organiser des activités de loisirs qui permettent d'explorer, d'exploiter et consolider les compétences acquises à l'école.	Créer un outil commun pour communiquer sur les projets. Identification et anticipation de la programmation des activités possibles en interne et avec les partenaires. Mise en place de projets communs (école/ALSH). Des projets d'école qui sont relayés sur le péri et l'extrascolaire. Des projets qui privilégient les ressources locales (expo, événementiel, associations, éducateurs clubs, ...)	Statistiques sur les projets mis en place (nombre, thématiques, liaison entre les structures, période, ...) Nombre de partenaires intervenants sur les projets.
Créer du lien entre les différentes structures.	Préparer l'enfant au changement de structure. Découvrir son futur établissement et les nouveaux encadrants. Echanger sur les caractéristiques et compétences de l'enfant.	L'enfant et les parents connaissent et appréhendent sans crainte le changement d'établissement. Apporter des repères aux enfants. Anticiper la mise en place d'un accueil personnalisé si besoin.	Demi-journée ou journée inclusive. Interventions d'animateurs tout au long de l'année au sein des établissements. Mise en place de réunions éducatives.	Fréquence ou nombre des demi-journées ou journées d'immersion. Nombre de réunions éducatives. Nombre d'heures d'animateurs animatrices intervenants.



6- Un accueil pour tous qui sécurise, donne confiance, contribue au bien-être, à la santé et la réussite de l'enfant.

Intentions	Objectifs pédagogiques	Résultats attendus	Exemples d'actions	Critères de réalisation
Créer l'égalité des chances de réussite pour tous.	Permettre l'accès pour tous, à la pratique régulière d'activités physiques, artistiques, scientifiques et culturelles.	Répondre aux besoins légitimes des enfants et des familles. Proposer des activités diverses et de qualité sur tous les temps d'accueil. Disposer de personnels professionnels et stables (qualification et fidélisation) Inciter, proposer aux encadrants de se former.	Tarifcation progressive en fonction des revenus des familles. Des accueils collectifs de mineurs proposés sur toutes les périodes de l'année et temps de loisirs des enfants. Une programmation riche et variée. Des contenus aboutis et adaptés aux besoins et caractéristiques des enfants. Recruter des encadrants en nombre confortable et qualifiés (contrat de travail attractif) Inscriptions et prise en charge des formations et frais (transport/repas)	% des participations des familles par rapport au QF. Nombre et types d'activités proposées. Calendrier annuel des périodes de fonctionnement Nombre d'encadrants et leur qualification. Nombre de formations réalisées avec les thématiques abordées. Encadrant : salaire, planning, turnover, fidélité, arrêt de travail, ...
Créer et être garant d'un accueil sécurisé et sécurisant qui s'appuie sur le développement de l'enfant. Instaurer la confiance. Découvrir, s'initier Expérimenter S'engager (motivation) S'exprimer	S'assurer de la sécurité physique et mentale de tous les enfants (réglementation SDJES) Offrir un cadre de fonctionnement sécurisant qui favorise le bien-être et l'estime de soi. Proposer une pédagogie adaptée et des contenus d'activités appropriés aux publics accueillis. Créer une collaboration, une connivence entre les encadrants, les enfants, les familles.	Offrir aux enfants et parents un accueil fiable, digne de confiance. Donner envie aux enfants de venir sur les ALSH et aux parents de les inscrire en toute quiétude. Ressentir le non-stress, le plaisir et l'épanouissement chez les jeunes. Des enfants ayant confiance en eux et dans les autres pour agir et donc développer ou renforcer leurs compétences. Des enfants curieux, engagés, actifs, responsables, respectueux, autonome. Des adultes disponibles qui s'intéressent à ce que fait l'enfant, son évolution et son développement en général.	Maintien d'Accueils Collectifs de Mineurs déclarés (réglementés). Aménager et adapter les espaces d'accueil aux caractéristiques et besoins des publics accueillis. Des espaces qui favorisent les relations humaines. Proposer des activités qui correspondent aux attentes et aux capacités des enfants. Des programmes qui sont construits avec les enfants et les familles. Une relation quotidienne « complice », des messages clairs entre les parents, les enfants, les encadrants.	Fiches initiales et complémentaires SDJES. Contenu des projets pédagogiques Quantification des inscriptions et leur évolution dans l'année. Planning des projets d'animation Enquête de satisfaction enfants et parents. Attitude comportement des enfants, quantification des incivilités (Zimbra) Bilans projets Retour évaluation des ACM des encadrants Attitude des professionnels et des familles (disponibilité, écoute, observation, réaction, retour d'informations, ...)
Inclure tous les enfants	Lutter contre l'exclusion. Prévenir et lutter contre le harcèlement.	Intégration sociale pour tous porteur et non porteur de handicap. Bannir toutes sortes de violence (verbales, physiques ou psychologiques.	Animations/projets (mixité), autour de l'exclusion/discrimination. Mise en place de projets solidaires. Les grands qui accompagnent ou transmettent aux petits. Utiliser le protocole Education Nationale de prise en charge d'une situation de harcèlement.	Nombre de projets sur cette thématique. Temps d'échange ou réunions de coordination entre professionnels, familles. Nbr de formations. Budget alloué. Nbr accueils personnalisés

	Accompagner efficacement l'enfant en situation de handicap sur l'ensemble des temps.	Si besoin, proposer un accueil personnalisé (coconstruit avec les parents et les acteurs éducatifs) Un accompagnateur commun entre le scolaire et périscolaire formé (bonne connaissance du handicap)	Infographie. Espace d'écoute pour les enfants en associant les parents et partenaires Maintien livret d'accueil handicap. Sensibiliser les enfants au handicap (activités à vivre) Former les professionnels sur les troubles du comportement, le handicap et le harcèlement. Etablir un budget pour le renfort en personnel sur tous les temps.	(déclaration des heures réalisées CAF et MSA). Nombre d'actes discriminatoires (Zimbra)
Promouvoir le bien-être et la santé	Encourager les pratiques physiques et sportives régulières. Construire et renforcer le capital physique, physiologique et psychosocial des enfants. Continuer à éduquer les enfants à une alimentation équilibrée et au goût. Donner envie de cuisiner et de prendre du plaisir en mangeant.	Des enfants en bonne santé physique et mentale. Des jeunes qui sont plus résistants aux maladies. Une amélioration du sommeil. Une diminution du stress Une amélioration de la concentration, de l'attention. Des enfants et des jeunes qui prennent le temps de manger. Des enfants qui apprécient la qualité des aliments. Des jeunes qui savent préparer, cuisiner des repas équilibrés.	Proposer quotidiennement des activités sportives au sein des ACM. Organiser des événementiels qui incitent et donnent goût aux pratiques sportives. Des projets d'animation « cuisiner » Informations, expositions sur les bienfaits des activités physiques et la mise en place d'une alimentation saine/équilibrée.	Nbr d'actions prenant en compte l'activité physique et la santé. Comportement des enfants (stress, agressivité, fatigue, ...) Enquêtes de satisfaction (encadrants, enfants et parents) Nbr d'accueils personnalisés qui prennent en compte la santé (PAI, obésité, trouble de comportement, ...)



6- Pratiquer la question de citoyenneté et inculquer le vivre ensemble. Eduquer les enfants et mobiliser les jeunes autour du développement durable.

Intentions	Objectifs pédagogiques	Résultats attendus	Exemples d'actions	Critères de réalisation
Participer au développement des compétences pour les citoyens d'aujourd'hui et de demain.	<p>Informar les jeunes de leurs droits et devoirs, sur les conséquences possibles d'un acte délictueux.</p> <p>Permettre aux enfants et aux jeunes de pouvoir agir.</p>	<p>Les enfants et les jeunes connaissent, expriment leurs droits et devoirs (convention internationale des droits de l'enfant)</p> <p>Des enfants et des jeunes engagés et investis dans la vie de la commune, dans la vie de leur structure d'accueil et la vie associative.</p>	<p>Expositions justice. Rencontre avec un juge. Animation de prévention avec la police municipale. Conseil municipal des enfants. Projets d'animations élaborés par les enfants. Règlement intérieur construit, aménagement des espaces imaginés avec et pour les enfants/jeunes.</p>	<p>Nbr d'interventions sur le thème de la citoyenneté. Nbr de projets proposés et réalisés par les enfants (CME ou COPIIL d'enfant des ALSH) Statistiques : nbr d'enfants licenciés dans une association.</p>
S'adonner au vivre ensemble	<p>Former au respect, à la coopération, à la solidarité et au partage.</p> <p>Droit à la différence : Favoriser la mixité, lutter contre la discrimination.</p>	<p>Utilisation d'une communication verbale et physique non violente. Être à l'écoute des autres. Participation active, constructive de l'enfant. Une compréhension, une acceptation/tolérance et un respect envers les autres et soi-même. Fonctionnement dans un climat serein, digne de confiance.</p>	<p>Utilisation d'un outil qui recense les incivilités. Elaboration d'une charte de bonne conduite (pictogrammes) Actions et projets qui font appel à la solidarité, au partage, à la tolérance, ...</p>	<p>Nbr d'incivilités et conflits à gérer. Création ou utilisation d'outils sur la communication, la tolérance, la solidarité. Nbr d'actions ou projets sur ce thème. Enquête de satisfaction encadrants, parents et enfants.</p>
Responsabiliser et rendre autonome.	<p>Eduquer à la sécurité routière, et aux déplacements urbains. Vivre en prenant en compte les risques de la vie quotidienne. Porter secours</p>	<p>Des enfants et des jeunes capables de se déplacer, de s'organiser, d'interagir en toute sécurité, dans l'environnement de leur vie quotidienne. L'enfant ou le jeune est capable d'appeler les secours et de réaliser les 1^{ers} gestes qui peuvent sauver une victime.</p>	<p>Projets d'animations sur cette thématique (randonnée, jeux de piste ou d'orientation, sortie vélo, ...) Des journées de sensibilisation avec des partenaires professionnels (police, pompiers, SAMU, ...) Evènementiel (toucher un plus large public) Toutes activités qui sollicitent les verbes : anticiper, éviter, réagir, se protéger, observer, s'informer, analyser, apprécier/évaluer, prendre des initiatives, se localiser, gérer ses émotions, ...</p>	<p>Nombre de projets réalisés. Attitude observée sur la commune. Retour des parents et des enfants enquêtes de satisfaction.</p>
Préparer et participer à la transition écologique	<p>Comprendre la nature et les enjeux du développement durable. Développer le rapport à la nature. Mobiliser et faire agir les enfants sur des projets écologiques. Eduquer les citoyens de demain au</p>	<p>Des enfants et des jeunes et futurs adultes qui appliquent les gestes écologiques au quotidien et qui en font la promotion. L'utilisation des modes de déplacements écologiques (vélo,</p>	<p>Favoriser les sorties dans des espaces de nature. Des projets d'animation « autour de la nature, du développement durable » Prioriser tout mode de déplacement</p>	<p>Nbr de projets et d'actions Discours, attitude et engagement des jeunes et adultes en lien avec la transition écologique. Evolution de l'environnement (sites scolaires et périscolaires, complexes sportifs, espaces naturels, déplacements et transports, ...).</p>

	développement durable.	<p>marche, transport en commun, ...)</p> <p>Plus de gaspillage et le tri des déchets intégrés dans les pratiques quotidiennes.</p> <p>L'aménagement des espaces urbains, des cours, des salles qui favorise une pratique écologique.</p>	<p>écologique.</p> <p>Activités à partir de matériaux de récupération.</p> <p>Acheter utile</p> <p>Décoration d'un rondpoint par les enfants.</p> <p>Plantation d'arbres.</p> <p>CME qui participe à la modernisation du patrimoine, à l'aménagement des cours d'écoles.</p>	
--	------------------------	--	--	--



6- Développer la parentalité

Intentions	Objectifs pédagogiques	Résultats attendus	Exemples d'actions	Critères de réalisation
Mieux communiquer	<p>Disposer d'une communication efficace vers tous les parents et les jeunes.</p> <p>Aider les professionnels à mieux connaître les dispositifs municipaux et associatifs.</p>	<p>Permettre à toutes les familles d'avoir accès à l'information et de mieux connaître les prestations, les dispositifs municipaux.</p> <p>Des démarches et un accès aux dispositifs plus rapides et faciles.</p> <p>Répondre aux besoins légitimes des familles et enfants.</p> <p>Créer du lien entre les acteurs qui connaissent les évolutions des dispositifs municipaux.</p>	<p>Créer un outil global type « parcours familles ». Passer par le service communication et utiliser l'ensemble des outils de communication de la ville (nouveau site internet, Intramuros, les réseaux sociaux) et des écoles primaires/collèges/lycées.</p> <p>Mettre à jour et appliquer les procédures de communication.</p> <p>Former les acteurs en lien avec les familles sur les outils de communication.</p> <p>Rencontres territorialisées à destination des professionnels.</p>	<p>Identification des interlocuteurs, des lieux, des outils pour la diffusion.</p> <p>Evolution des statistiques de fréquentation des moyens de communication communaux</p> <p>Connaissance et application des procédures.</p> <p>Enquête de satisfaction.</p> <p>Fiches suggestions, réclamations.</p> <p>Nombre de professionnels formés.</p> <p>Nombre de rencontres professionnelles.</p>
Mieux identifier la place et le rôle des familles	<p>Valoriser, inciter la parentalité.</p> <p>Ouvrir davantage nos services aux familles</p> <p>Proposer un accueil professionnel (disponibilité, écoute, compréhension) qui apporte des réponses légitimes et conseils aux parents.</p> <p>Apporter des connaissances aux parents et encadrants.</p>	<p>Favoriser les échanges et l'expression pour tous.</p> <p>Instaurer la confiance, la convivialité, le respect, la courtoisie</p> <p>Des parents qui comprennent et partagent nos valeurs éducatives.</p> <p>Des parents qui s'engagent dans la coéducation.</p> <p>Permettre aux parents de s'impliquer dans des projets au sein des écoles primaires et ACM.</p> <p>Jouer la carte de la transparence et diffuser une bonne image de la ville.</p> <p>Enrichir les savoirs, savoir-faire et savoir-être des parents, sur le plan matériel, moral, psychologique, éducatif et social.</p>	<p>Aménager, utiliser des espaces de confidentialité.</p> <p>Organiser des temps d'informations sur la culture de la parentalité.</p> <p>Accueil spécifique pour les nouveaux parents.</p> <p>Mobiliser les parents sur des projets spécifiques.</p> <p>Intégrer les parents élus dans les groupes de travail autour de thématiques spécifiques.</p> <p>Organiser le mois « la place des familles » actions d'informations, de découvertes, de pratiques, de rencontres, ...)</p>	<p>Aménagement des locaux.</p> <p>Nbr de rencontres avec les familles.</p> <p>Nbr de temps d'information</p> <p>Nbr d'accueils nouvelles familles</p> <p>Nbr de projets qui impliquent les familles et de projets qui leur sont dédiés.</p> <p>PEDT (élaboration/suivi)</p> <p>Conseils d'école.</p> <p>Enquête de satisfaction.</p>
Accompagner les parents les plus fragiles socialement.	<p>Soutenir, aider la fonction parentale.</p>	<p>Identifier puis accompagner les familles exposées.</p> <p>Disposer d'acteurs sensibilisés à l'animation sociale.</p> <p>Disposer d'interlocuteur privilégiés des familles.</p> <p>Travailler en réseau (psychologue, médecin, éducateur social, CCAS)</p>	<p>Former les encadrants.</p> <p>Travailler en collaboration avec le CCAS, le médiateur de la ville, le médecin, ...</p> <p>Inciter les rencontres régulières, les échanges individuels et proposer, organiser des relais avec les personnes compétentes.</p>	<p>Rapport entre le nombre de familles concernées et le nombre de familles aidées.</p> <p>Nombre d'agents formés et référents.</p> <p>Evolution sociale et culturelle des familles concernées.</p>

CLASSIFICATION DES ACTIVITES PERISCOLAIRES

PREAMBULE :

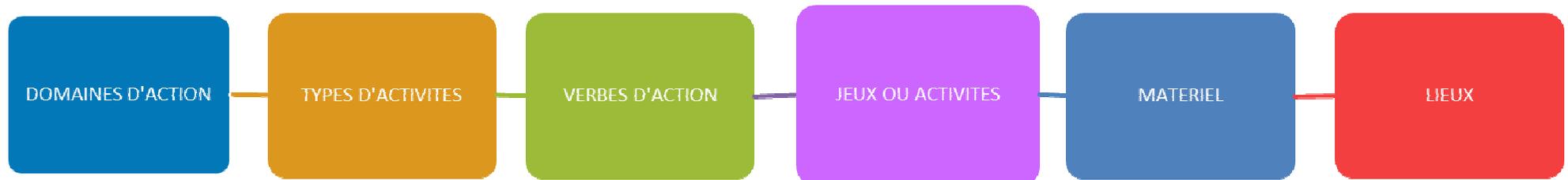
Comme énoncé dans le projet pédagogique, le jeu reste et sera notre priorité pédagogique. Ce document synthétise notre démarche et définit nos orientations et contenus d'animation. De plus, il est un outil pédagogique pour aider l'équipe d'animation à concevoir et élaborer des projets d'animation (cycles) cohérents et adaptés à notre public (capacité et rythmes) en toute sécurité.

Tous les domaines, activités et jeux proposés référencés, ne sont que des idées, orientations, exemples et propositions :

Les situations proposées sont adaptables au public accueilli :

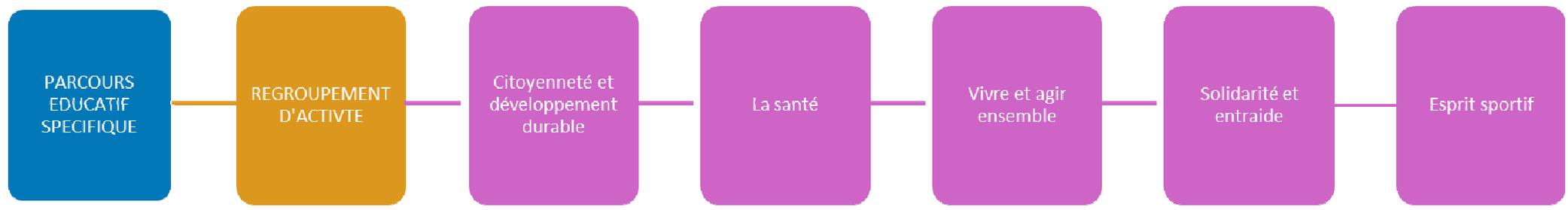
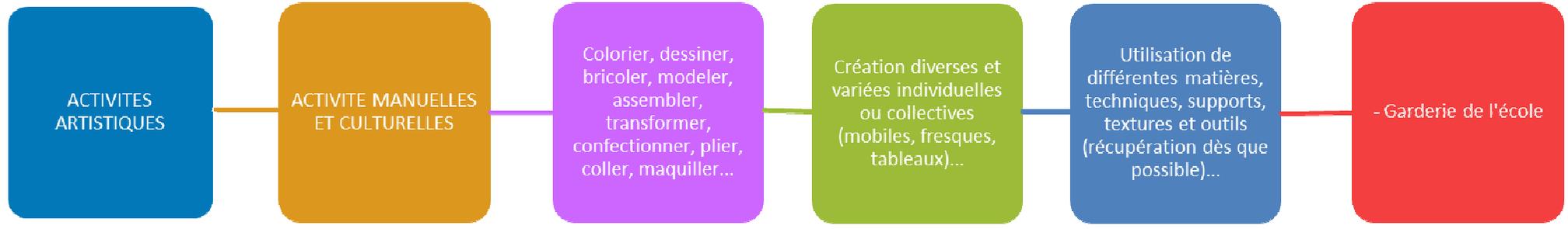
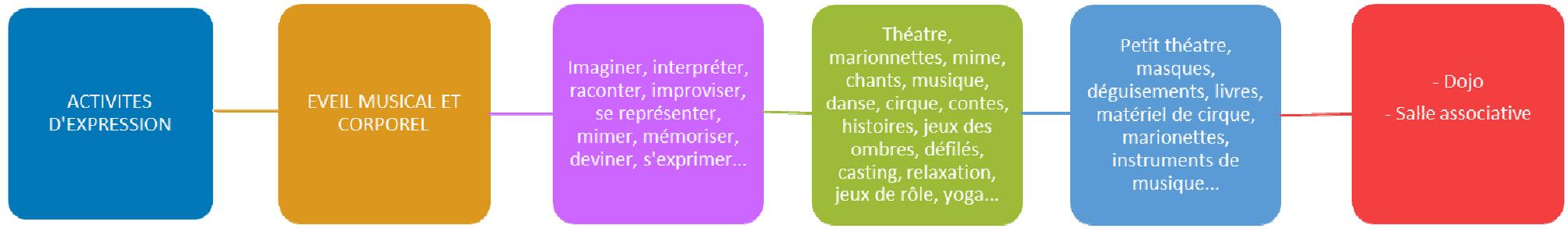
C'est à l'équipe d'animation de modifier, combiner, associer, transformer et adapter les jeux en fonction des objectifs définis pour le cycle en faisant : Evoluer : le matériel, les règles, l'espace, les consignes, les lieux, le nombre de joueurs, les rôles et missions des personnages... Elles peuvent s'animer et s'adapter individuellement (seul) et/ou collectivement (équipe).

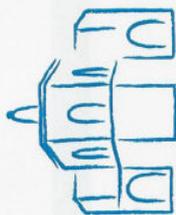
LEGENDE :











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 visités 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	
<p>Pour un accueil téléphonique rapide, courtis, efficace</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Message d'accueil ➤ Sur les répondeurs des services le message laissé sera le suivant : ➤ Si les horaires d'ouvertures d'un service sont trop compliqués pour tenir sur une annonce brève du répondeur, le message sera le suivant : ➤ Je l'accueille comme une personne et, au besoin, je l'identifie mieux. ➤ Au besoin, je pratique l'écoute active, le questionnement, la reformulation pour comprendre le besoin de l'appelant. ➤ Je filtre l'appel. Si je peux, je réponds à la demande et prends congé. ➤ Sinon, je mets en attente. ➤ Si le transfert échoue, je note le message avec précision. ➤ Annonce d'appel entrant ➤ Je réoriente l'appel en indiquant les coordonnées. ➤ Je préserve ma disponibilité 	<p>A CHAURAY on dit :</p> <p>« Nom du service » de CHAURAY. « Prénom et nom » de l'agent Bonjour</p> <p>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.</p> <p>Parler du site Internet ? (éventuellement)</p> <p>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.</p> <p>Bonjour Monsieur/Madame/Mademoiselle, pouvez-vous me rappeler votre nom, ainsi que me rappelez son orthographe s'il vous plaît ?</p> <p>Si je vous comprends bien ..</p> <p>J'espère avoir répondu à votre demande, passez une excellente journée, Au revoir.</p> <p>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 ?</p> <p>Utilisation d'un bloc ou carnet messages ou par mail</p> <p>Je vous passe Monsieur Y, qui s'occupe de telles fonctions dans telle entreprise.</p> <p>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... »</p> <p>Je ne dispose que de très peu de temps pour vous parler. Est-il possible que l'on se fixe un rendez vous</p>

	<p>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>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>➤ Avant de raccrocher, formule de politesse :</p>	<p>« Bonne journée - bonne soirée - merci vous aussi » Au revoir Madame ou Monsieur</p>

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

- décrocher en 4 sonneries maximum
- bien écouter la demande (reformulation si besoin)
- être courtois
- 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'utilisateur 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 PREUVE 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

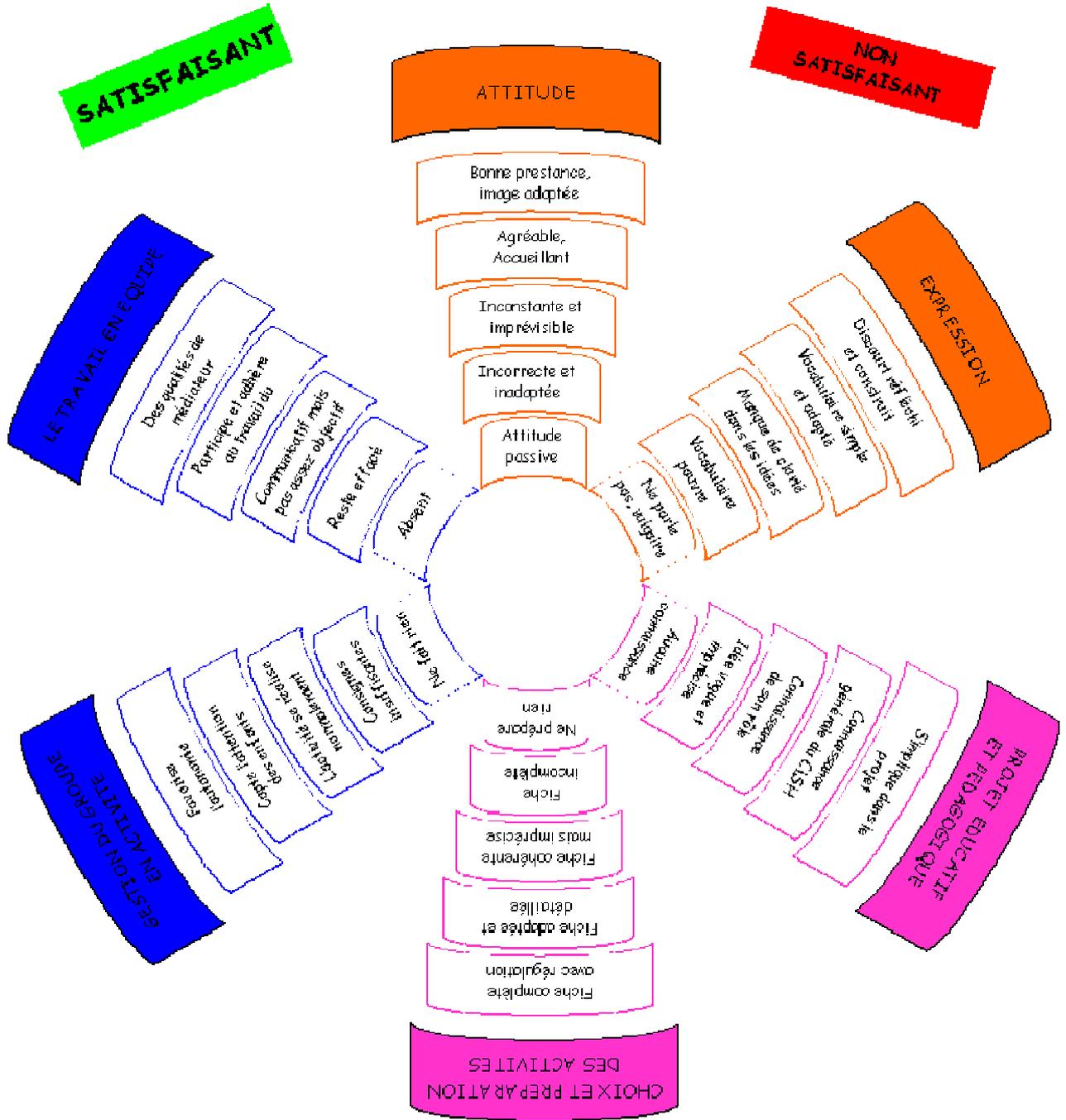
Gérer un groupe dans l'animation d'une activité

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