



# PROJET PEDAGOGIQUE 2024-2025

**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.

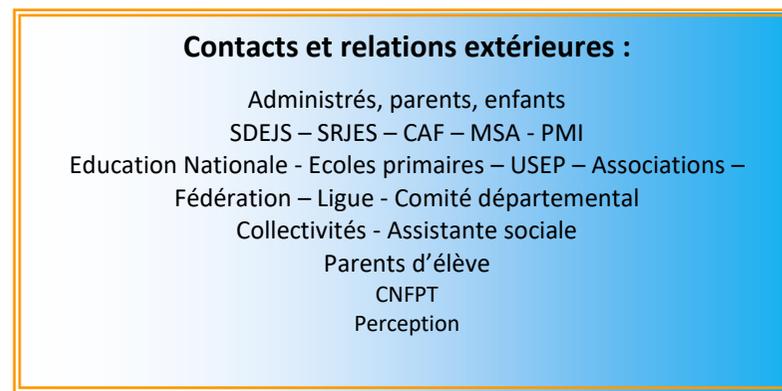
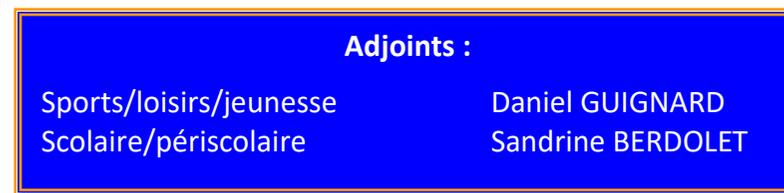
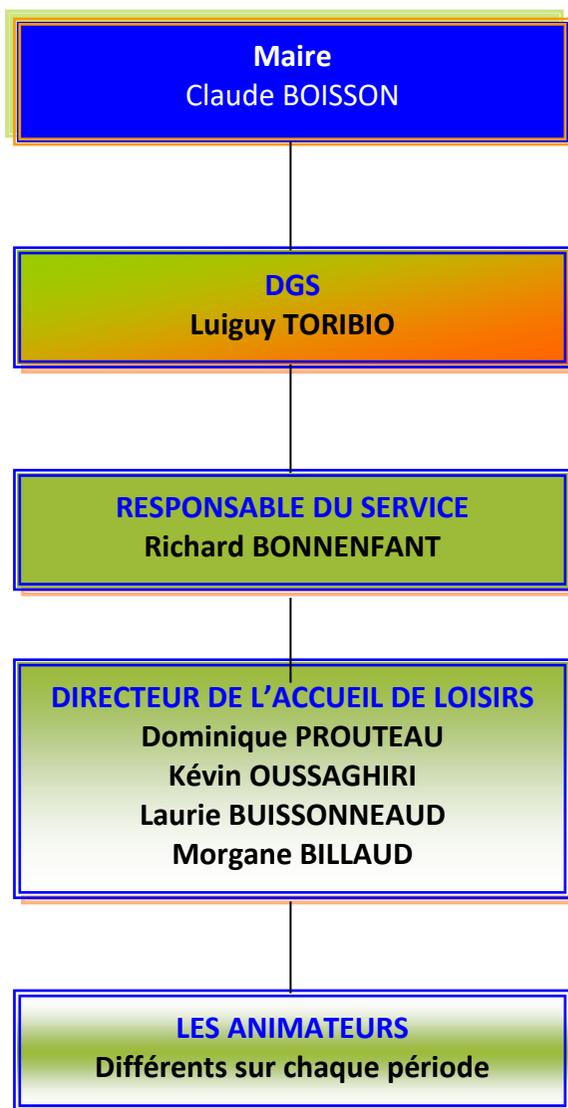
*« N'use pas de violence dans l'éducation des enfants, mais fais en sorte qu'ils s'instruisent en jouant : tu pourras par-là, mieux discerner les dispositions naturelles de chacun. » Platon*

# SOMMAIRE

<b>1. FICHE D'IDENTITE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. LES OBJECTIFS PRINCIPAUX ET LS INTENTIONS EDUCATIVES .....</b>	<b>6</b>
<b>3. MODALITES D'INSCRIPTIONS ET DE PARTICIPATION A L'ACCUEIL DE MINEURS .....</b>	<b>7</b>
<b>4. LE PROJET DE FONCTIONNEMENT .....</b>	<b>8</b>
A) LA JOURNEE TYPE .....	8
➤ L'ACCUEIL DU MATIN .....	8
• LE PETIT DEJEUNER .....	8
➤ L'ACTIVITE DE LA MATINEE ET DE L'APRES-MIDI .....	8
➤ LA PAUSE MERIDIENNE .....	9
• LE GOUTER .....	10
➤ L'ACCUEIL DU SOIR .....	10
B) FONCTIONNEMENT PERSONNALISE POUR L'ENFANT PORTEUR DE HANDICAP .....	10
C) LA RESTAURATION .....	10
➤ L'ALLERGIE ALIMENTAIRE .....	11
D) LES DEPLACEMENTS / TRANSPORTS .....	11
E) L'INFIRMERIE ET LA PHARMACIE .....	12
F) LA REGIE ET LA SALLE DE PAUSE .....	13
<b>5. L'EQUIPE D'ENCADREMENT .....</b>	<b>14</b>
A) DIRECTEURS : .....	14
B) ANIMATEURS ET ANIMATRICES : .....	14
C) REGLES DE VIE COLLECTIVE .....	16
<b>6. ORGANISATION ET APPROCHE PEDAGOGIQUE DES PROJETS D'ANIMATIONS.....</b>	<b>17</b>
A) LES ACCUEILS .....	17
B) LES ACTIVITES.....	18
<b>7. ACCUEILLIR ET INTERAGIR AVEC LES PARENTS .....</b>	<b>20</b>
A) ACCUEILLIR LES PARENTS .....	20
B) INTERAGIR AVEC LES PARENTS.....	20
C) RESPONSABILITES .....	20
<b>8. LES EVALUATIONS .....</b>	<b>22</b>
A) EVALUATION DES ACTIVITES, DES ANIMATEURS ET DE L'ALSH .....	22
B) EVALUATION DES STAGIAIRES Bafa .....	22
<b>ANNEXES .....</b>	<b>23</b>

## **1. FICHE D'IDENTITE**

<b>TYPE :</b>	Accueil de loisirs Sans Hébergement
<b>ORGANISATEUR :</b>	Mairie de CHAURAY
<b>ADRESSE :</b>	Accueil de Loisirs des 6/12 ans Rue des Cornouillers 79180 CHAURAY
<b>NUMERO D'IMMATRICULATION :</b>	0790009CL000221
<b>LES LOCAUX :</b>	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
<b>CAPACITE D'ACCUEIL :</b>	Limité à 150 personnes
<b>PUBLIC :</b>	Enfants de 6-13 ans issus en priorité de la ville
<b>PERIODE D'OUVERTURE :</b>	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.
<b>HORAIRES D'OUVERTURE :</b>	De 9H00 à 17H00
<b>HORAIRE DE LA GARDERIE :</b>	De 7H45 à 9H00 et de 17h à 18h30
<b>ORGANISATION DU PUBLIC :</b>	Les enfants s'inscrivent à la semaine. Ils sont par tranche d'âge. Les animateurs préparent et animent la semaine selon un thème choisit.
<b>EQUIPE D'ANIMATION :</b>	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
<b>TRANSPORT :</b>	Un bus de 63 places et un minibus 9 places, les transports publics T.A.N.
<b>RESTAURATOIN :</b>	Préparé par le restaurant de l'EHPAD et servi au restaurant scolaire de Saint Exupéry
<b>ACTIVITES :</b>	Ludiques, motrices, artistiques, manuelles, culturelles, des sorties extérieures ...



## **2. LES OBJECTIFS PRINCIPAUX ET LS 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 Petites Vacances, nous aborderons les thématiques suivantes :**

- **Eco-responsabilité**
- **Santé et sécurité**
- **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<sup>ème</sup> 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<sup>er</sup> 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 : Animateur Territorial

Diplômes : Licences STAPS, BPJEPS APT ET LTP

Morgane BILLAUD

Grade : adjoint d'animation principal 2<sup>ème</sup> classe

Diplomes : Stagiaire BAFA

Kévin OUSSAGHIRI

Grade : adjoint d'animation

Diplômes : BPJEPS APT

Laurie BUISSONNEAUD

Grade : adjoint d'animation principal 2<sup>ème</sup> 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 obtenir le BAFA.

Ils ou elles signent un contrat à durée déterminée avec la mairie (adjoint d'animation de 2<sup>ème</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> ou 4<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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

# 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
<b>S'inscrire dans une démarche d'éducation partagée</b>	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.
<b>Disposer d'une cohérence éducative.</b>	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.
<b>Prendre en compte la complémentarité et continuité éducative.</b>	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, évènementiel, associations, éducateurs clubs, ...)	Statistiques sur les projets mis en place (nombre, thématiques, liaison entre les structures, période, ...) Nombre de partenaires intervenants sur les projets.
<b>Créer du lien entre les différentes structures.</b>	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
<b>Créer l'égalité des chances de réussite pour tous.</b>	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.	Tarifification 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, ...
<b>Créer et être garant d'un accueil sécurisé et sécurisant qui s'appuie sur le développement de l'enfant.</b>  <b>Instaurer la confiance.</b> <b>Découvrir, s'initier</b> <b>Expérimenter</b> <b>S'engager (motivation)</b> <b>S'exprimer</b>	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, ...)
<b>Inclure tous les enfants</b>	Lutter contre l'exclusion.  Prévenir et lutter contre le	Intégration sociale pour tous porteur et non porteur de handicap.  Bannir toutes sortes de violence	Animations/projets (mixité), autour de l'exclusion/discrimination. Mise en place de projets solidaires. Les grands qui accompagnent ou transmettent aux petits.	Nombre de projets sur cette thématique. Temps d'échange ou réunions de coordination entre professionnels, familles.

	<p>harcèlement.</p> <p>Accompagner efficacement l'enfant en situation de handicap sur l'ensemble des temps.</p>	<p>(verbales, physiques ou psychologiques.</p> <p>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)</p>	<p>Utiliser le protocole Education Nationale de prise en charge d'une situation de harcèlement. Infographie. Espace d'écoute pour les enfants en associant les parents et partenaires</p> <p>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.</p>	<p>Nbr de formations. Budget alloué. Nbr accueils personnalisés (déclaration des heures réalisées CAF et MSA). Nombre d'actes discriminatoires (Zimbra)</p>
<p><b>Promouvoir le bien-être et la santé</b></p>	<p>Encourager les pratiques physiques et sportives régulières.</p> <p>Construire et renforcer le capital physique, physiologique et psychosocial des enfants.</p> <p>Continuer à éduquer les enfants à une alimentation équilibrée et au goût.</p> <p>Donner envie de cuisiner et de prendre du plaisir en mangeant.</p>	<p>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.</p> <p>Des enfants et des jeunes qui prennent le temps de manger. Des enfants qui apprécient la qualité des aliments.</p> <p>Des jeunes qui savent préparer, cuisiner des repas équilibrés.</p>	<p>Proposer quotidiennement des activités sportives au sein des ACM. Organiser des évènementiels qui incitent et donnent goût aux pratiques sportives.</p> <p>Des projets d'animation « cuisiner » Informations, expositions sur les bienfaits des activités physiques et la mise en place d'une alimentation saine/équilibrée.</p>	<p>Nbr d'actions prenant en compte l'activité physique et la santé.</p> <p>Comportement des enfants (stress, agressivité, fatigue, ...)</p> <p>Enquêtes de satisfaction (encadrants, enfants et parents)</p> <p>Nbr d'accueils personnalisés qui prennent en compte la santé (PAI, obésité, trouble de comportement, ...)</p>



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

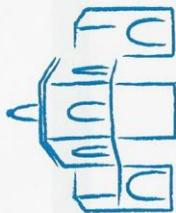
Intentions	Objectifs pédagogiques	Résultats attendus	Exemples d'actions	Critères de réalisation
<b>Participer au développement des compétences pour les citoyens d'aujourd'hui et de demain.</b>	<p>Informer les jeunes de leurs droits et devoirs, sur les conséquences possibles d'un acte délictueux.</p> <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 COPIL d'enfant des ALSH) Statistiques : nbr d'enfants licenciés dans une association.</p>
<b>S'adonner au vivre ensemble</b>	<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>
<b>Responsabiliser et rendre autonome.</b>	<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<sup>ers</sup> 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>
<b>Préparer et participer à la transition écologique</b>	<p>Comprendre la nature et les enjeux du développement durable. Développer le rapport à la nature.</p>	<p>Des enfants et des jeunes et futurs adultes qui appliquent les gestes écologiques au quotidien et qui en</p>	<p>Favoriser les sorties dans des espaces de nature. Des projets d'animation « autour de</p>	<p>Nbr de projets et d'actions Discours, attitude et engagement des jeunes et adultes en lien avec la transition écologique.</p>

	<p>Mobiliser et faire agir les enfants sur des projets écologiques. Eduquer les citoyens de demain au développement durable.</p>	<p>font la promotion. L'utilisation des modes de déplacements écologiques (vélo, marche, transport en commun, ...) Plus de gaspillage et le tri des déchets intégrés dans les pratiques quotidiennes. L'aménagement des espaces urbains, des cours, des salles qui favorise une pratique écologique.</p>	<p>la nature, du développement durable » Prioriser tout mode de déplacement écologique. Activités à partir de matériaux de récupération. Acheter utile Décoration d'un rondpoint par les enfants. Plantation d'arbres. CME qui participe à la modernisation du patrimoine, à l'aménagement des cours d'écoles.</p>	<p>Evolution de l'environnement (sites scolaires et périscolaires, complexes sportifs, espaces naturels, déplacements et transports, ...).</p>
--	--	--	--	--



## 6- Développer la parentalité

Intentions	Objectifs pédagogiques	Résultats attendus	Exemples d'actions	Critères de réalisation
<b>Mieux communiquer</b>	<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>
<b>Mieux identifier la place et le rôle des familles</b>	<p>Valoriser, inciter la parentalité. 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>
<b>Accompagner les parents les plus fragiles socialement.</b>	<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>



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	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"> <li>➢ Message d'accueil</li> </ul>	« Nom du service » de CHAURAY. « Prénom et nom » de l'agent Bonjour
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Sur les répondeurs des services le message laissé sera le suivant :</li> </ul>	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 recontacterons. <b>Parler du site Internet ? (éventuellement)</b> 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"> <li>➢ Si les horaires d'ouvertures d'un service sont trop compliqués pour tenir sur une annonce brève du répondeur, le message sera le suivant :</li> </ul>	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"> <li>➢ Je l'accueille comme une personne et, au besoin, je l'identifie mieux.</li> </ul>	Si je vous comprends bien -
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Au besoin, je pratique l'écoute active, le questionnement, la reformulation pour comprendre le besoin de l'appelant.</li> </ul>	J'espère avoir répondu à votre demande, passez une excellente journée. Au revoir.
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Je filtre l'appel. Si je peux, je réponds à la demande et prends congé.</li> </ul>	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"> <li>➢ Sinon, je mets en attente.</li> </ul>	Utilisation d'un bloc ou carnet messages ou par mail
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Si le transfert échoue, je note le message avec précision.</li> </ul>	Je vous passe Monsieur Y, qui s'occupe de telles fonctions dans telle entreprise.
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Annonce d'appel entrant</li> </ul>	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"> <li>➢ Je réoriente l'appel en indiquant les coordonnées.</li> </ul>	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"> <li>➢ Je préserve ma disponibilité</li> </ul>	

	<p>téléphonique vers XX H ?</p> <p>Je reste calme. Je pose des questions centrées sur les faits, et je cherche une solution.</p> <p>J'indique la procédure de dépôt d'une réclamation ou je saisi la fiche de réclamation.</p> <p>« Bonne journée - bonne soirée - merci vous aussi ! »</p> <p>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 courtois
  - Avoir une bonne élocution (voix claire, calme)
  - orienter vers le bon service en annonçant le transfert :
    - o à l'utilisateur (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'utilisateur 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'utilisateur
  - 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'utilisateur (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'utilisateur
- faire une réponse adaptée à la demande et au public concerné
- rester dans le contexte de la demande
- employer des phrases courtes
- orienter l'utilisateur vers le bon service (remise d'un plan si nécessaire)
- accompagner l'utilisateur 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'utilisateur 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 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](http://www.chauray.fr) ou à l'adresse mail : [contacts@chauray.fr](mailto: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

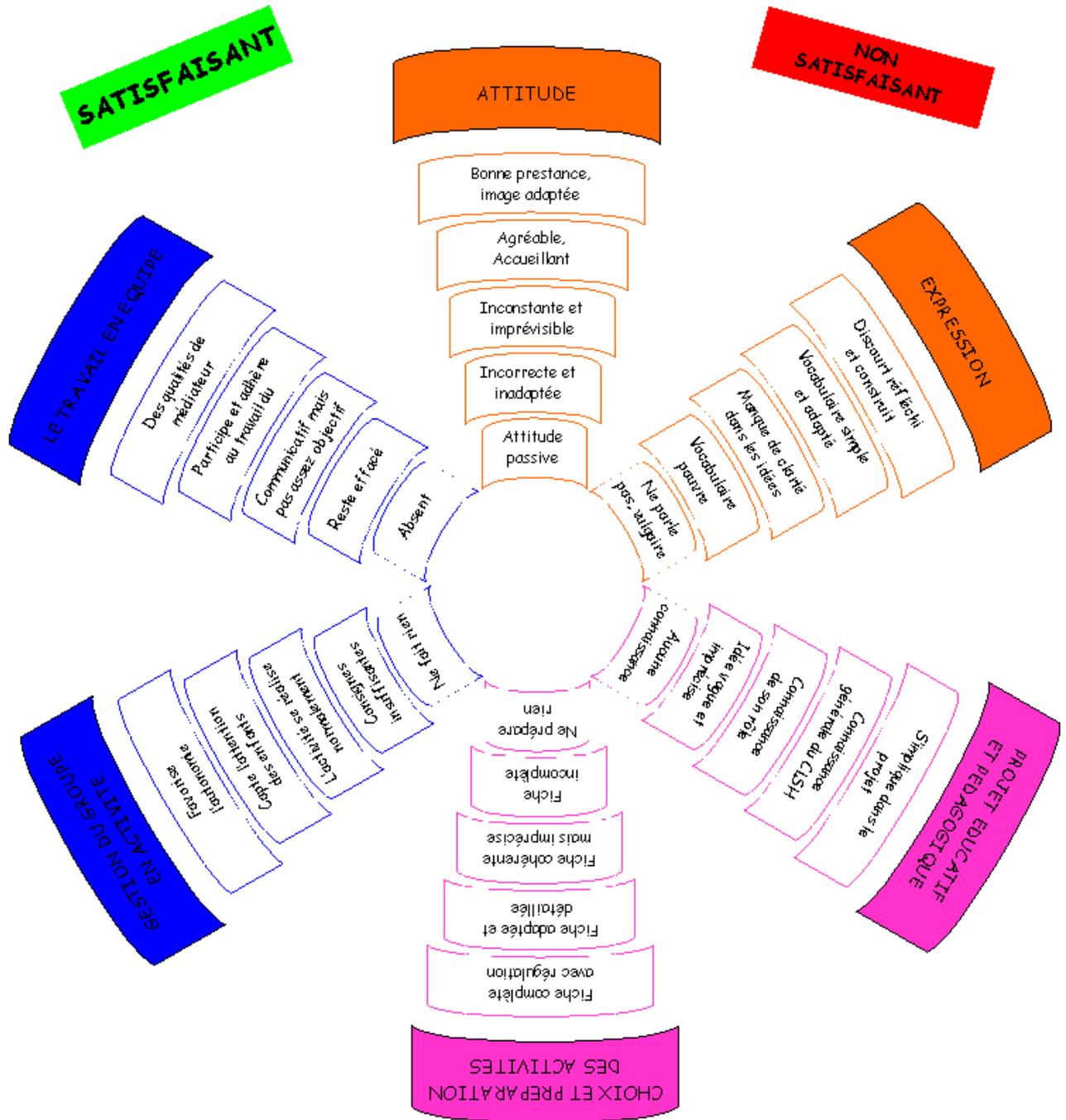
#### Gérer un groupe dans l'animation d'une activité

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

