

PROJET PEDAGOGIQUE

ACCUEIL DE LOISIRS (11-17ans)

Grandes Vacances (juillet /août 2023)

- ✓ STAGES SUR CHAURAY
- ✓ SEJOUR SURF A OLLONNE SUR MER



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

Les activités sportives et culturelles proposées, concernent les enfants âgés de 11 à 17 ans (scolarisés au collège ou lycée).

Ces activités sont organisées pendant les vacances d'été :

- 3 semaines en juillet : Du 10 juillet au 28 juillet 2023
- 4 semaines en août : Du 31 juillet au 25 août 2023

SOMMAIRE :

I/ <u>OBJECTIFS</u>	4
A) Objectifs généraux	4
B) Objectifs pédagogiques	4
II/ <u>FICHE D'IDENTITE</u>	5
III/ <u>L'EQUIPE D'ANIMATION</u>	7
A) Directeurs	7
B) Animateurs/animateuses	7
IV/ <u>LE FONCTIONNEMENT</u>	8
A) Infrastructures	8
B) Nature des activités	8
C) Encadrement des activités	8
D) Matériel	8
E) Déroulement d'une journée	9
F) Transport	9
G) Repas.....	10
H) Inclusion.....	10
I) Utilisation des smartphones	11
V/ <u>LES INSCRIPTIONS</u>	12
VI/ <u>LE SEJOUR</u>	13
A) Réglementation	14
B) Repas	14
C) Activités proposées	14
D) Encadrement des activités	15
E) Déroulement d'une journée	15
F) Transport	15
G) Pharmacie	15
H) Régie.....	15
VII/ <u>LES EVALUATIONS</u>	16
A) Evaluation des animateurs/animateuses	16
B) Evaluation des adolescents	16
C) Evaluation des familles	17
VIII/ <u>ANNEXES</u>	18

I / LES OBJECTIFS :

Axes déterminés (définis par le COPIL PEDT) et objectifs éducatifs et pédagogique.

A) OBJECTIFS GENERAUX :

- Agir ensemble et prendre soin de soi et des autres dans un cadre de vie agréable et durable
- Donner la possibilité à tous les enfants et jeunes, de réussir dans leurs apprentissages, de s'épanouir, de s'intégrer et d'être acteur de leur développement

Pour l'été 2023, nous aborderons les thématiques suivantes :

- L'inclusion de tous les enfants
- La citoyenneté
- Le développement et la réussite

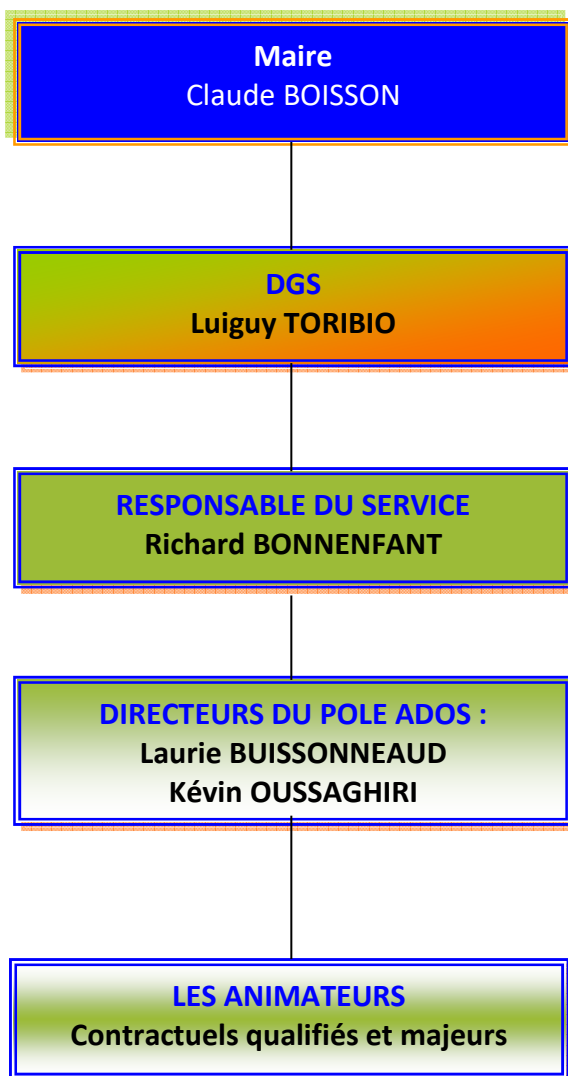
B) OBJECTIFS OPERATIONNELS :

- Favoriser l'interaction des enfants au sein du groupe
- Valoriser l'entraide, la coopération et la tolérance
- Permettre aux enfants d'être acteur dans le choix et dans l'appréciation de leurs activités de loisirs
- Répondre à un besoin éducatif particulier
- Intégrer tous les enfants dans les différents temps de vie
- Prendre en compte le handicap
- Faire comprendre et faire accepter aux enfants les différences
- Rechercher le bien être, l'épanouissement et la réussite de l'enfant
- Découvrir, expérimenter, s'engager
- Promouvoir la pratique d'une activité physique

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

II / FICHE D'IDENTITE :

TYPE :	Accueil de loisirs Sans Hébergement Extrascolaire Adolescents
ORGANISATEUR :	Mairie de CHAURAY
ADRESSE :	Espace-jeunes Rue du pied griffier, complexe sportif de Trevins, 79180 CHAURAY
TELEPHONE :	06.18.85.22.05
PERIODE D'OUVERTURE :	L'accueil de loisirs est ouvert du 10 juillet au 25 août 2023. Il est fermé le 14 juillet et le 15 août 2023.
HORAIRES D'OUVERTURE :	De 9H00 à 17H00
HORAIRE DE LA GARDERIE :	De 8H00 à 9H00 et de 17h00 à 18h00
PUBLIC :	Enfants de 11-17ans
CAPACITE D'ACCUEIL :	24 adolescents (chiffre pouvant évoluer en fonction des inscriptions)
LOCAUX :	Salles des jeunes, toilettes attenant la structure et occasionnellement le plateau sportif de la salle omnisport.
TRANSPORT :	2 à 3 fourgons de 9 places.
ACTIVITES :	Loisirs de qualité découverte et initiation à différents activités
INSCRIPTION :	La fiche d'inscription est au format PDF sur le site internet de la ville (à télécharger, et à renvoyer sur jeunesse@chauray.fr) Possibilité de s'inscrire en mairie sur RDV, Accueil physique dans le bureau à côté de la salle de pause à l'étage.



Adjoints :

Sports/loisirs/jeunesse	Daniel GUIGNARD
Scolaire/périscolaire	Sylvie MUSELLEC

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, Stéphanie BAZIREAU
Service du personnel : Vanessa BIRAUD
Service comptabilité : Jean-Paul GASNIER
Police Municipale : Sébastien GUERET
Service médiation : Denis LHUILLIER

III / L'ÉQUIPE D'ANIMATION :

A) LES DIRECTEURS :

L'équipe de direction se compose de 2 directeurs :

- BUISSONNEAUD Laurie (BPJEPS LTP) : Du 10 au 28 Juillet et du 14 au 25 Aout 2023
- OUSSAGHIRI Kévin (BPJEPS APT + module de direction) : Du 31 Juillet au 11 Août 2023

Rôles de l'équipe de Direction : Les directeurs coordonnent et organisent sur le plan administratif, éducatif, social, pédagogique et réglementaire, l'accueil de loisirs.

B) LES ANIMATEURS/ANIMATRICES :

Les animateurs sont recrutés en CDD par la commune :

- BILLAUD Morgane (BAFA)
- DECROIX Lucie (BAFA)
- DELMAS Marine (Formation BPJEPS LTP)
- DUGAST Charlène (BAFA)
- FOURNIER Jean Charles (BE Educateur sportif)
- GERARDIN Lucie (BAFA)

Rôle des animateurs :

- Prendre connaissance du projet pédagogique
- Encadrent les ados lors des repas- Encadrent les activités, ludiques (sports collectifs, jeux de raquettes, activités sportives, artistiques ou culturelles).
- Accompagnent les jeunes sur les différents sites d'activités encadrées par des prestataires (Karting, escalade, équitation, catamaran, Kayak...) et des temps de repos.
- Favoriser la discussion avec les adolescents
- Conduire un mini bus toute la semaine

IV/ FONCTIONNEMENT :

A) INFRASTRUCTURES :

1. L'accueil des jeunes se fait à l'espace-jeunes de Chauray (rue du pied griffier), dans un local aménagé comprenant (un baby-foot, billard, table d'air hockey, une salle télé avec console de jeu, jeux de société, fléchettes...).
2. Les activités se déroulent sur le lieu d'accueil (salle de la camif de Chauray, stade de foot, terrain de tennis, centre multimédia, centre aquatique ...) ou dans un environnement prévu à cet effet, pour les activités extérieures (sites naturels pour l'escalade et les activités nautiques et aquatiques, Indiana Forest, Futuroscope (86), karting 79, Quad, escalade, centre équestre ...).

B) NATURE DES ACTIVITES PROPOSEES :

1. Il est proposé aux jeunes entre 4 et 10 activités sportives et/ou culturelles internes ou externes ainsi que des sports collectifs : foot, base ball, ultimate, hockey, sports de raquettes : Tennis, pelote basque, badminton, tennis de table..., karting, piscine, multi médias (jeux vidéo en réseaux, internet...) jeux de rôles, de stratégie, escalade, équitation, karting, catamaran, kayak, paddle, char à voile, tir à l'arc, bicross...).
2. Un planning d'activités sera joint au projet.
3. Certaines activités sportives et culturelles sont programmées et proposées en début de semaine en collaboration avec les jeunes.

C) ENCADREMENT DES ACTIVITES :

1. Certaines activités sportives (escalade, équitation, Karting, catamaran...) sont conventionnées et encadrées (initiation et/ou perfectionnement) par des éducateurs sportifs diplômés (BEES) dans la discipline correspondante.
2. Les activités sous forme ludiques sont encadrées par des BAFA, BEES, ETAPS (sports collectifs et individuels, activités d'expression corporelle...).

D) MATERIEL :

Utilisation du matériel des associations ou de la ville pour les activités ludiques et du matériel des prestataires pour les activités d'initiation ou de perfectionnement (escalade, équitation, karting ...).

E) DEROULEMENT D'UNE JOURNEE :

L'accueil des jeunes se fait de 8h00 à 9h00 à la garderie du pôle ados.

- De 9h à 10h : Activités libres sous surveillance au sein de la salle des Jeunes (jeux de société, console de jeu, billard, baby-foot, fléchettes...).
- De 10h à 12h pratique d'activités (multi-activités ou centre aquatique).
- Dès midi Les jeunes vont se restaurer au réfectoire de l'accueil de loisirs où sous forme de pique nique sur les différents sites d'activités.
- Entre 13h et 14h30 les jeunes peuvent pratiquer sous forme de temps calme les activités de la salle de l'espace jeunes.
- L'accueil se fait à 14h pour les jeunes qui n'ont pas pris le repas.
- Les activités (karting, escalade, équitation... commencent à 14h30 et se terminent vers 17h, horaire ou les jeunes quittent la structure (fin de journée).
- De 17h à 18h : garderie au pôle ados

F) TRANSPORT :

La commune de Chauray met à disposition de l'accueil de loisirs le grand bus de la ville et/ou plusieurs mini- bus 9 places (partenariat avec le football club de Chauray et celui du service des sports) pour se déplacer sur les sites d'activités qui nécessitent un moyen de locomotion (en fonction de la disponibilité et de l'effectif).

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 incombé. 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.

Les autres conducteurs se plient au trajet du chef de file.

- **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.

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.

G) REPAS :

Les repas sont préparés et servis par le restaurant scolaire de Chauray (école St Exupéry), soit ils sont servis au réfectoire (self) où soit sur les sites d'activités sous forme de paniers repas (pique-nique).

➤ **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.

H) INCLUSION :

Chaque année nous accueillons au sein de nos accueils des enfants en situation 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 commun, nous construisons un Livret d'accueil élaboré par le Pôle ressources handicap 79 (voir en Annexe) dans le but d'adapter les locaux, matériels, horaires, et également mettre en œuvre des outils en commun, l'achat de matériel.

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 de bonnes conditions, l'animateur devra connaître le handicap de celui-ci. L'enfant peut être atteint de malvoyance, de trisomie, de troubles autistiques, d'un handicap moteur, de troubles auditifs ...

I) UTILISATION DES SMARTPHONES :

Les adolescents peuvent venir au pôle ados avec leur portable. Il est probable qu'ils aient besoin de joindre leurs parents lors de retard durant les grandes sorties.

L'utilisation des portables est tolérée lors des temps libres (garderies et temps entre 12h et 14h). Si les adolescents ne respectent pas ce temps-là, les portables seront confisqués toute la journée et rendu le soir.

Nous pouvons également avoir besoin de leur portable pour des projets d'animation (films, films d'animation ...).

V/ LES INSCRIPTIONS :

1. Les parents et les enfants remplissent une feuille de renseignements (fiche sanitaire) et d'inscription qu'ils remettent au service jeunesse et sports ou à la mairie de CHAURAY.
2. Pour une meilleure organisation, les parents inscrivent leur (s) enfant (s) environ 2 à 3 mois avant le début du stage (début mai).
Exemple de fiche d'inscription (voir feuille en annexe).
3. L'inscription des enfants se fait à la semaine.
4. L'inscription peut également se faire en ligne sur le site de la ville : www.chauray.fr
Sélectionner l'onglet « enfance et solidarité » puis « jeunesse et inscription ».

VI/ MINI CAMPS / SEJOURS :

DIRECTEUR : BUISSONNEAUD Laurie (BPJEPS LTP)

ANIMATEUR : DUGAST Charlène (BAFA)

Rôle des animateurs :

- Garantir la sécurité du groupe, proposer des activités ludiques et sportives, respecter les temps de repos et temps calme des enfants.
- Prendre connaissance et participer au projet pédagogique ce qui implique d'établir le mode de fonctionnement du camp.
- Concevoir et élaborer les projets d'animations mis en place au préalable.
- Connaître la réglementation, instaurer des règles de vie avec les enfants et consigne de sécurité.
- Animer les temps activités et vie quotidienne
- Accompagner les enfants sur les différents sites d'activités (prestataires)
- Conduire le mini-bus durant la semaine
- Préparer les repas avec les adolescents

Au moment du Départ :

- Dresser un inventaire des différents objets indispensables pour les camps (Glacières, pains de glace, thermomètre, tentes, accessoires repas, nourriture, pharmacie, frigo, extincteur, éponges, torchons ...).
- Prendre les fiches sanitaires des ados.
- Vérifier l'effectif.
- Consignes de sécurité et de respect d'autrui.

A l'arrivée au camping ou structure d'accueil (hébergement en dur) :

- Le responsable doit signaler l'arrivée du groupe pour la mise en place du camp (hébergement en camping) où pour la répartition et l'organisation des dortoirs ou chambres (hébergement en dur)
- Organiser les chambres avec les adolescents (qui dort où ?)
- S'adapter et respecter le règlement intérieur des structures d'accueil (camping ou hébergement en dur).
- faire les lits
- rangement du matériel pédagogique, de la cuisine, des valises
- Prendre contact avec le ou les responsables des activités.
- Le responsable doit prendre note des coordonnées des services d'urgence (Médecins, Gendarmerie, Mairie, Pharmacie, Hôpital...).
- Signaler notre présence à la mairie et aux services de police.

Durant le séjour :

- Chaque responsable doit veiller à l'organisation et au respect du matériel et du règlement intérieur du camping ou de la structure d'accueil pour la préparation des repas, la gestion des tâches ménagères (vaisselle...), la discipline au bloc sanitaire et au respect des autres.
- Surveillance des jeunes : faire respecter l'esprit des stages (convivialité, effort physique, détente, loisirs, coopération, vacances, entraide, solidarité, groupe uni).
- Eviter la mise à l'écart d'un jeune. Attendre les plus « faibles » lors des activités. Le groupe doit être homogène et les ados ne doivent pas se retrouver seuls. Faire des groupes de niveau de pratique afin d'éviter une certaine frustration.
- Les temps libres en soirées sont animés et préparés par les responsables en collaboration avec les ados.

- A chaque arrivées, camping, piscine, parc d'attraction, baignade, activités... signaler notre présence au responsable.

- Vérifier régulièrement l'effectif (avant le départ, pendant les activités et au retour des activités dans le bus).

- Avoir une surveillance continue sur le groupe de jeunes.

- Nourriture : Vérifier avant utilisation, les dates de consommation, les menus.

Le frigo doit être contrôlé régulièrement à l'aide du thermomètre. Prélever des échantillons de nourriture et les conserver dans des petits pots. Pour les pensions complètes, veiller à l'équilibre et à la diversité des repas (menu) sinon réajuster avec les responsables.

- Pour les vols, faire de la prévention.

- S'assurer que tous les ados participent et qu'ils sont dans de bonnes conditions physiques et mentales (préparer un planning des différentes tâches durant le séjour)

-Vérifier l'encadrement des activités prévues (noms et diplômes des intervenants)

Avant le départ pour le retour sur Chauray :

- Les responsables doivent veiller au rangement du matériel (nettoyage éventuellement), laisser les lieux en état de propreté.

- Signaler l'heure de départ à l'accueil.

- Contrôler l'effectif.

A l'arrivée sur Chauray :

- Décharger et ranger avec les jeunes le matériel.

- Chacun récupère ses bagages.

- Veiller à ce que tous les jeunes soient récupérés par leurs parents.

- Réunion de synthèse entre les animateurs et le directeur.

A) REGLEMENTATION :

Un règlement intérieur est remis à tous les animateurs et aux jeunes. Les adolescents peuvent venir avec de l'argent de poche (20/30 euros), ainsi que leur téléphone portable. Cependant ils resteront responsables de leurs affaires. Il est conseillé de ne peut pas apporter d'objets de valeur durant le séjour.

Un dossier administratif (fonctionnement et participants) est remis à chaque responsable de séjour. L'animateur doit prendre connaissance des différents règlements et documents joints.

Le certificat médical et le casier judiciaire n°3 est obligatoire pour tous les animateurs qui encadrent les camps et qui sont en contact avec les enfants. Un exemplaire de ces documents est remis à la direction lors de la réunion de préparation.

B) REPAS :

1. Les repas sont préparés par le restaurant scolaire de la collectivité
2. Les repas sont préparés et servis par les jeunes sous la surveillance et la responsabilité de l'équipe d'animation

C) ACTIVITES PROPOSEES :

Lors d'un séjour, il est proposé aux jeunes entre 4 et 10 activités sportives, artistiques ou culturelles. Un planning d'activité est joint au projet et distribué aux familles lors des inscriptions.

D) ENCADREMENT DES ACTIVITES :

1. Les activités de vie en groupe et de fonctionnement quotidien (installation, camping, repas, loisirs, ...) sont encadrées par l'équipe d'animation (BPJEPS, BAFA ou BEES ou Stagiaires).
2. La pratique d'activités sportives (Kayak, Planche à Voile, Stand-up Paddle Catamaran...) est conventionnée avec des prestataires et encadrée par des éducateurs sportifs diplômés dans la discipline correspondante.

E) PLANNING D'UNE JOURNEE (durant un séjour) :

8h00 :	Réveil
8h30 :	Petit déjeuner et toilettes
9h30 :	Départ en mini bus pour le Surf
10h00 – 12h00 :	Activités SURF
12h00 – 14h30 :	Repas et repos (temps calme)
14h30 – 18h00 :	Plage ou balade à vélo
18h00 – 19h00 :	Temps libre (douches)
19h00 – 20h00 :	Dîner
20h00 – 22h00 :	Soirée – Jeux calmes Les jeunes vont dans leur tente où chambre respective et se préparent à dormir.
23h00 :	« extinction des feux »

F) TRANSPORT :

- 1- La ville de Chauray assure le transport des jeunes sur les lieux d'accueil ou sur les lieux où se déroulent les activités.
- 2- Des minibus 9 places sont mis à la disposition du service jeunesse et sports par la mairie de Chauray pour assurer les déplacements aller/retour des jeunes, du terrain de camping ou du centre d'accueil vers les différents sites de pratique des activités programmées.

L'animateur conducteur devra respecter le code de la route et être vigilant quand les mini bus se suivent.

G) PHARMACIE :

Un journal de soin doit être tenu par le responsable. Un thermomètre médical composera la pharmacie avec les produits autorisés par la loi (désinfectant, pansements, compresses, ciseaux, pommades ...). En cas de traitements pour certains jeunes, l'ordonnance avec les médicaments devra être remis au moment du départ, au responsable du séjour.

H) REGIE :

La régie est une carte bancaire mis à la disposition, nécessaire pour s'acquitter de certaines dépenses (pain, certains produits frais, médecins et autres). Christophe ROUSSEAU est nommé régisseur pour l'accueil de loisirs des ados. Les justificatifs de ses dépenses sont indispensables. En cas de non-présentation du ticket de caisse, la responsabilité des régisseurs ou préposés sera engagée et il sera contraint de régulariser ses opérations. Laurie BUISSONNEAUD est nommée mandataire pour l'accueil de loisirs des ados.

VII/ EVALUATIONS :

Les critères d'évaluation permettront tout au long et surtout à la fin de chaque stage de savoir si les objectifs sont atteints et adaptés (pour les stagiaires et pour les jeunes). L'évaluation va être réalisée via des enquêtes de satisfaction. Nous produirons également un bilan de période de fin d'accueil (participation, projet d'animation, budget, animateurs ...

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

POUR LES ANIMATEURS :

Une enquête « fiche encadrant » indicateurs de réussite leur sera donné. A voir en annexe.

POUR LES JEUNES :

Le comportement, l'attitude, la fréquentation des jeunes sur les stages permettra à l'encadrement de les évaluer grâce à un regroupement systématique en fin de semaine ou chaque partie s'exprimera sur le déroulement du stage (temps de parole sur les points positifs et négatifs).

POUR LES FAMILLES :

Une enquête « objectif », évaluer le niveau de satisfaction des familles sera distribuée. A voir en annexe.

EVALUATION DES STAGIAIRES BAF A :

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 :

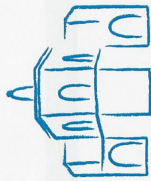
- Rencontre et entretien avec la direction. L'objet de ce 1^{er} RDV, est de mieux connaître le stagiaire (compétences), et de se présenter mutuellement nos attentes et, ainsi que la fiche d'évaluation qui servira de référence pour l'appréciation de son stage pratique.

- 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.

VIII/ ANNEXES

GUIDE D'ACCUEIL VILLE DE CHAURAY
DOCUMENT
DIRECTION GENERALE
24/01/2013
1



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

	Rédaction	Vérification	Approbation
Nom Prénom	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		

1

2

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, courtois, efficace	A CHAURAY on dit :
➤ Message d'accueil	« Nom du service » de CHAURAY. « Prénom et nom » de l'agent Bonjour
➤ Sur les répondeurs des services le message laissé sera le suivant :	Bonjour, vous êtes sur le répondeur du « Nom du service » de CHAURAY, les horaires d'ouvertures sont les suivantes (. . .). Merci de bien vouloir nous laisser vos coordonnées et l'objet de votre appel, nous vous contacterons. Parler du site Internet ? (éventuellement)
➤ Si les horaires d'ouvertures d'un service sont trop compliqués pour tenir sur une annonce brève du répondeur, le message sera le suivant :	Bonjour, 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.
➤ Je l'accueille comme une personne et, au besoin, je l'identifie mieux.	Bonjour Monsieur/Madame/Mademoiselle, pouvez-vous me rappeler votre nom, ainsi que me rappeler son orthographe s'il vous plaît ?
➤ Au besoin, je pratique l'écoute active, le questionnement, la reformulation pour comprendre le besoin de l'appelant.	Si je vous comprends bien ...
➤ Je filtre l'appel. Si je peux, je réponds à la demande et prends congé.	J'espère avoir répondu à votre demande, passez une excellente journée. Au revoir.
➤ Sinon, je mets en attente.	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 ?
➤ Si le transfert échoue, je note le message avec précision.	Utilisation d'un bloc ou carnet messages ou par mail
➤ Annonce d'appel entrant	Je vous passe Monsieur Y, qui s'occupe de telles fonctions dans telle entreprise.
➤ Je réoriente l'appel en indiquant les coordonnées.	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... »
➤ Je préserve ma disponibilité	Je ne dispose que de très peu de temps pour vous parler. Est-il possible que l'on se fixe un rendez vous

<p>➤ Dans le cas particulier de réclamations.</p> <p>➤ Avant de raccrocher, formule de politesse :</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.</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 ou 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 enseigner 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 chevron 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 ou discrétion et confidentialité sont respectées
 - o si nécessaire il est proposé à l'usager de le recevoir dans un bureau prévu à cet effet
- gérer les files d'attente à l'aide d'une procédure

IV - L'ACCUEIL DES PERSONNES EN DIFFICULTE

A - FAIRE PRELUNE 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
- 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

7

- 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 Bouillies, l'accueil périscolaire, les services techniques, le centre multimedia)
- 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

8

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

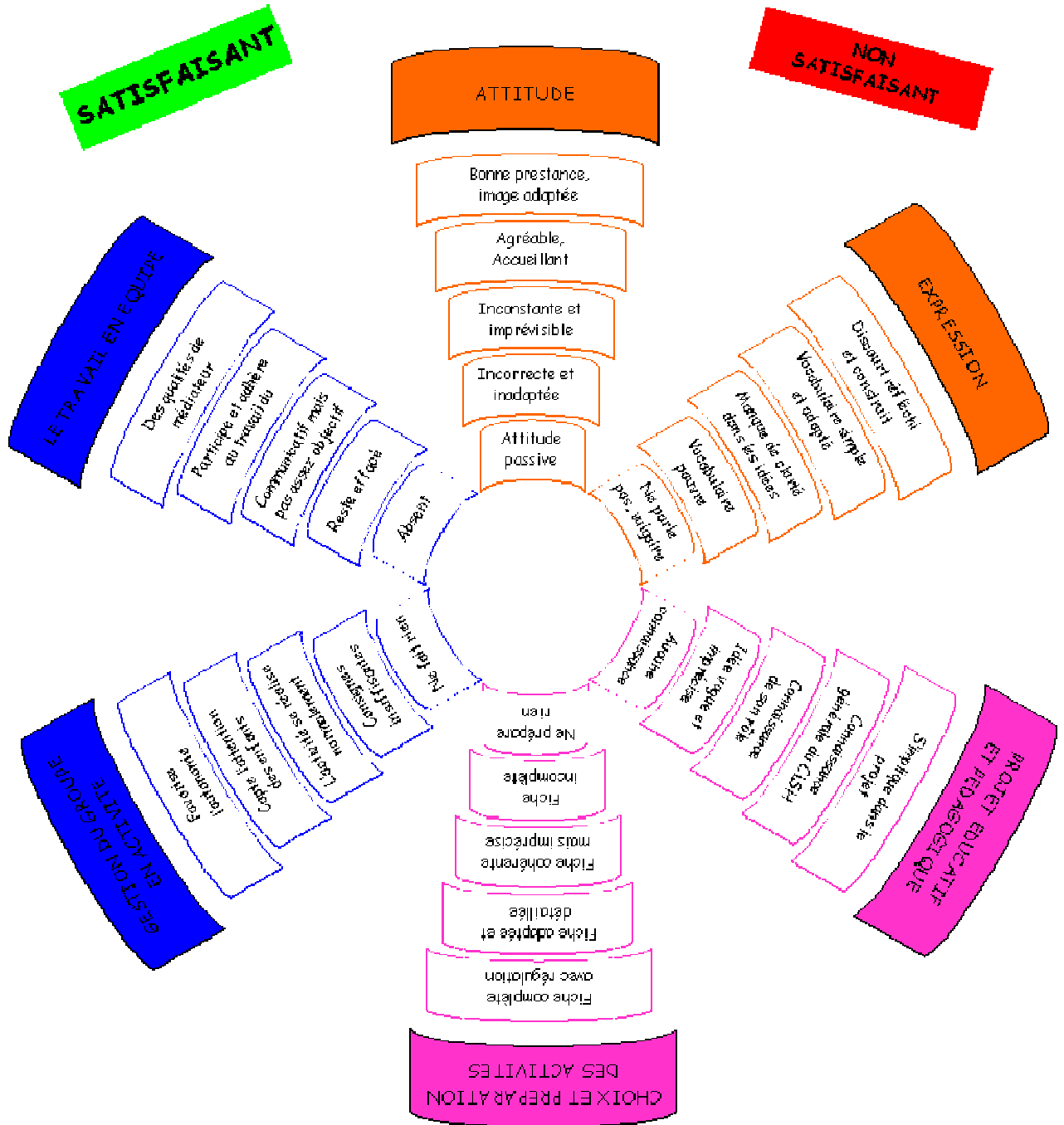
Gérer un groupe dans l'animation d'une activité

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:

Livr

Nom :

Date de naissance :

Domicile:

Tel parents :

Etablissement scolaire et classe

Lieu d'accueil souhaité:

Réfèrent du projet d'accueil :

N° Allocataire CAF :

Bénéficie t-il de l'AEEH ?

Type et période d'accueil :

Vacances Mercre-

Précisez :

Partenaires sollicités pour l'éla

Organisme N

- CAF 79 -
- Méli-Mélo -
- Pôle ressource handicap -



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

Communica-

Autres