

Charte de qualité d'accueil

«la vision d'un accueil de loisirs »



Sommaire

Sommaire.....	1
Accueil dans la structure.....	2
Les locaux.....	2
La sécurité.....	2
Relations et communication.....	4
Le relationnel de base.....	4
Relations avec les parents.....	4
L'équipe.....	7
Attitudes professionnelles et relations entre salariés.....	7
La pédagogie.....	9
Les activités et sorties proposées.....	9
La dynamique de l'activité.....	10
La pédagogie spécifique du repas.....	11



Accueil dans la structure

Les locaux

L'ILEP apporte une attention particulière à l'aménagement des locaux. Chaque structure dispose de locaux qui présentent des problématiques d'aménagements variables. Quelle que soit la situation, l'équipe doit travailler régulièrement à l'amélioration de l'aménagement de sa structure afin qu'elle soit accueillante adaptée à l'activité du centre (tous les accueils, toutes les tranches d'âges).



Une structure accueillante

- est rangée et propre,
 - dans toutes les salles
 - dans les espaces de rangement (jeux, jouets et matériels)
 - dans les espaces de jeux

- dispose d'espaces définis
 - de jeux d'imitations
 - de détente/lecture
 - d'activités manuelles

- d'un affichage clair
 - Plannings d'activités
 - Sorties
 - Événement

La sécurité

La sécurité est un objectif quotidien l'association. Elle concerne tous les salariés de l'association, à tous les postes.

Si nous sommes conscients que la prise de risque fait partie intégralement de notre métier et que sans risque, il n'y a pas d'éducation possible, il est essentiel que tous les acteurs de l'association (salariés, bénévoles) mesurent en toutes circonstances la dangerosité et la portée de leurs actes et de surcroit lorsqu'il s'agit d'encadrement d'enfant.

Les risques que nous prenons ou faisons prendre sont toujours encadrer réglementairement, soit par une loi, soit par une consigne et nul n'est sensé l'ignorer (notamment la loi)

A ce sujet l'ILEP travaille tous les aspects de la sécurité qui touchent à son activité

- la sécurité du public et des salariés
- la sécurité des salariés et bénévoles, dans le cadre du travail
- la sécurité des locaux et installations

Avec les enfants et participants

L'ILEP est intraitable en matière de respect des règles de sécurité concernant les enfants et de leur prise en charge en cas d'incident. Nous rappelons à tous que nombre de ces points sont des incontournables du travail avec les enfants et que de ne pas y être attentif constitue déjà une faute.

L'équipe s'attachera à prendre prioritairement en compte dans ses actions :

- La sécurité morale : Elle peut se définir par le fait de ne pas heurter la sensibilité, et notamment l'estime de soi. Aussi tout acte visant à humilier, dévaloriser, moquer une personne est absolument interdit.
- la sécurité physique : Elle concerne toute action qui porterait atteinte à l'intégrité physique de la personne.

Chacune de ces notions va de pair avec une connaissance pointue des capacités et de la sensibilité de chacun (enfant ou adulte). Nous souhaitons souligner que les plus jeunes étant une population particulièrement fragile, ils seront davantage observés et pris en compte.

En outre, il ne sera pas toléré même sans accident survenu, une prise de risque inconsidérée dans le cadre d'activités de l'association.

Nous attirons d'ailleurs particulièrement l'attention sur des éléments qui présentent des dangers potentiellement plus importants, la liste n'est pas exhaustive.

- Entrée et sortie de la structure pendant les accueils
- Activités en dehors de la structure (sortie, séjour)
- Activités extérieures, notamment du fait de la météo
- Activités sportives

Pour terminer, chacun doit être mis au courant et maîtriser les procédures en cas d'accident.

La sécurité des salariés

L'association a mis en place un Document Unique d'Evaluation de Risques Professionnels sur chaque structure et chaque salarié doit en avoir connaissance.

La sécurité des locaux et des installations

La sécurité des locaux et installations est soumise à une réglementation très précise. Elle est l'affaire de la direction de chaque structure en lien avec le siège de l'association et la municipalité.

Relations et communication

Le relationnel de base

L'équipe est en lien permanent avec les enfants. Le relationnel est un aspect central du métier d'animateur afin de remplir pleinement son rôle. La qualité relationnelle avec les enfants se travaille à partir des points suivants :

- la connaissance des besoins et capacités des enfants [documentation]
- le projet éducatif de l'ILEP [documentation]
- le projet pédagogique de la structure



qui permet de travailler à :

- un cadre relationnel
- une conduite juste
- la prise en charge des enfants (accueil le matin et retour dans les familles)
- des attitudes et un langage adaptés

Le cadre relationnel signifie que l'animateur établit une relation de respect mutuel, d'autorité et de confiance avec l'enfant. Pour cela, il s'appuie sur les règles de vie du centre (ce que l'on peut faire ou ne pas faire dans la structure), les règles de politesse élémentaires (saluer, remercier, s'excuser, etc.) et des attitudes bienveillantes (faire attention à, rassurer, expliquer).

L'animateur est juste, il traite tous les enfants de façon égale et sait prendre en compte leurs différences dans ses interventions. Cela signifie qu'il adopte une conduite qui soit la plus adaptée à l'enfant, dans les limites de la vie en collectivité. Il est cohérent dans ses décisions, notamment en cas de sanctions ou de règlement de conflit.

La prise en charge des enfants à leur arrivée sur la structure doit être de qualité. L'animateur est présent pour rassurer et aider l'enfant à la transition entre le milieu familial et la structure. Il est avenant et prend le temps d'accueillir l'enfant et sa famille, notamment lorsque celui-ci est très jeune ou nouveau dans la structure.

L'animateur doit chercher à être un exemple positif pour les enfants. Il est très attentif à son langage. Il fait attention aux termes qu'il emploie avec le soin d'être compris par l'enfant. Il ne peut se permettre d'être vulgaire. Il respecte les règles établies dans la structure et de façon plus générale, il adopte les codes relationnels et sociaux (politesse, respect d'autrui, etc.).

Enfin, l'animateur est un adulte référent pour les enfants. Il doit faire preuve d'autorité afin de rattraper les débordements de l'enfant du cadre établi (cadre relationnel, règles du centre). Il intervient de façon adaptée afin que l'enfant comprenne les remarques et éventuelles sanctions. Il utilise des mots et phrases qui sont compréhensibles par l'enfant et évite les écarts de langage en sa présence.

Relations avec les parents

Les parents ont une place centrale dans l'accueil de loisirs. L'enjeu est de taille, ce sont les parents qui choisissent de mettre les enfants dans la structure et leurs attentes sont claires. L'accueil de loisirs doit permettre la mise en œuvre d'activités ludiques ET éducatives dans un cadre sécurisant.

L'avis des parents sur la structure se construit pendant des temps très courts (dépôt et reprise des enfants), le ressenti et le retour des enfants, sa relation avec l'équipe, l'état des locaux, la prise en charge de ses demandes et remarques.

L'attention que nous portons à ces points doit nous permettre de mettre en œuvre un travail de fond et de favoriser :

- **une relation de confiance**
- **un partenariat réel**

La relation de confiance avec les familles s'appuie sur :

- le règlement intérieur de la structure : il permet de définir précisément le cadre fonctionnel et à chacun de connaître ses droits et devoirs.
- des critères de qualité d'accueil objectifs
 - La sécurité des enfants (cf paragraphe sécurité)
 - Le respect
 - La présentation, l'amabilité, l'écoute
 - L'information

Ces critères permettent à l'équipe de se positionner dans la relation qu'elle doit construire avec les familles.

Le respect se traduit d'abord par une nécessaire distance relationnelle avec la famille. Chaque parent est traité avec les mêmes égards quel que soit son statut social, son origine, ses difficultés et doit être considéré comme un partenaire de la structure dans la prise en compte de ses demandes ou de ses remarques.

L'équipe accueille les parents avec les politesses d'usage. Elle est présente pour répondre aux questions des familles et les renseigner sur l'évolution de leurs enfants dans la structure. Les cas de comportements problématiques ou les litiges seront systématiquement gérés avec un membre de la direction. Chaque membre de l'équipe prendra soin d'adapter une tenue et une présentation correctes.

L'équipe a la mission d'informer les familles sur les activités et le comportement de l'enfant. Une attention particulière sera portée aux enfants qui posent des difficultés afin de trouver des solutions avec la famille et de la tenir au courant de l'évolution de la situation.

Le partenariat avec les familles s'appuie sur :

- la transparence et l'explication des méthodes pédagogiques de la structure
- la participation des familles aux activités de la structure
- une information complète et fiable des activités proposées par la structure
- l'évolution de la structure en fonction des remarques et des demandes.

Les méthodes de travail sont consignées dans le projet pédagogique. Il est à disposition de toute l'équipe et il est renouvelé régulièrement en fonction des modifications. C'est la ligne directrice du centre en matière d'organisation des accueils et de mise en place des activités.

La participation des familles aux activités de la structure signifie que celles-ci sont intégrées ou invitées à des temps forts régulièrement (spectacle, manifestation, sortie, etc.). L'équipe du centre doit les informer de ces activités qui doivent favoriser la relation avec leurs enfants.

L'information autour de la structure est un élément essentiel du fonctionnement d'un centre de loisirs. L'ILEP dispose de tous les moyens de communication nécessaires pour que les équipes puissent informer les familles (mailing, site internet, outils papier, courrier mensuel, etc.). L'information doit être fiable et régulière afin que les familles puissent en disposer facilement. La diffusion de l'information sera suffisamment anticipée, notamment en cas de demande de retour (planning d'inscription).

L'évolution de la structure en fonction des remarques et des demandes signifie que l'équipe doit être en mesure d'adapter son fonctionnement si celui-ci pose des difficultés récurrentes aux familles ou aux élus **et que ces changements sont compatibles avec le fonctionnement de l'ILEP ou la réglementation**. Le comité de pilotage est un outil qui pourra permettre de faciliter ce processus.

Spécifiquement pour le directeur

- ⇒ le directeur est le référent de l'ILEP pour les familles. Il est garant de la bonne tenue des relations entre les familles et la structure et de la mise en place de cette relation de confiance. Le travail effectué à ce sujet est évaluable à travers les indicateurs mesurables suivants :
- le taux de satisfaction des familles révélé par une enquête de satisfaction [outil]
 - la fréquentation de la structure
 - les remontées négatives et positives lors des comités de pilotage
 - les retours des élus

L'ensemble est à relativiser en fonction de la taille de la structure, de la complexité de fonctionnement, du nombre d'enfants fréquentant les accueils. Il apparaît évident qu'une taille de structure plus importante présente une probabilité plus importante d'incident

L'équipe

Attitudes professionnelles et relations entre salariés

La qualité des relations entre les salariés de l'ILEP est un objectif de fond. Le travail de l'association sur une structure doit s'appuyer sur une équipe solidaire, dynamique, complémentaire et créative.

L'équipe est le rouage central d'une structure.

Cela passe par une dynamique d'équipe positive dans laquelle les membres travaillent dans la même direction et arrivent à surmonter les problématiques qui sont rencontrées. C'est évidemment l'objectif idéal à atteindre, la réalité est évidemment très compliquée :



En effet, l'activité de l'association présente des caractéristiques que chacun doit prendre en compte dans ses rapports entre collègue :

- la taille de l'association : le nombre de salariés embauchés est important pour répondre à l'activité déléguée à l'ILEP (27 structures en 2015). L'association représente des individus très différents (âge, structure familiale, milieu social). Ces différences sont autant d'atouts que de problématiques potentiels (conflit générationnel, compétences, aptitudes professionnelles, aspirations sociales, etc.).
- l'étalement géographique de l'activité de l'ILEP : les structures sont toutes réparties au sud du département mais dans des zones relativement éloignées les unes des autres. De nombreux salariés n'ont que très peu d'occasion de se côtoyer.
- l'activité de l'association : l'animation est un secteur d'activité qui entraîne une certaine rotation des équipes mais aussi des salariés (arrivée et départ). L'accès à ce secteur ne nécessite pas obligatoirement une formation initiale, c'est donc pour de nombreux jeunes (ou moins jeune), la possibilité de s'essayer à l'encadrement d'enfants et de mettre ou de remettre un pied dans le monde professionnel.
- la conjoncture économique : il est connu de tous que les marges de manœuvre des municipalités sont de plus en plus faibles. Tous les secteurs, y compris l'animation en souffrent. L'ILEP doit donc faire face et réussir à établir, lorsque c'est possible, un équilibre dans les équipes entre des contrats précaires avec des salariés jeunes et sans expérience, et salariés en CDI plus expérimentés.

Ceci étant dit, il est ensuite essentiel que chacun sache que l'ILEP est une association dont l'action est mue par un projet éducatif, pour ce qui concerne les valeurs qu'elles souhaitent faire passer à travers les activités, et une volonté d'être une référence en matière de sérieux et de professionnalisme. En travaillant pour l'ILEP, un salarié s'engage à contribuer à ce projet et à véhiculer ses valeurs.

Pour ce faire, chaque salarié doit s'attacher à développer des attitudes et des aptitudes professionnelles qui vont contribuer à la réussite de ce projet.

Pour les attitudes

- Être poli, faire attention à sa présentation, être ponctuel
- Être accessible et faire attention à l'autre
- Savoir se remettre en question, se former
- Faire preuve d'envie et de dynamisme
- Avoir le goût de l'effort et le goût de bien faire (être consciencieux)
- Être respectueux de la hiérarchie et des consignes

Pour les aptitudes

- Connaître les besoins et les caractéristiques des enfants,
- Mettre en place des activités variées, innovantes et adaptées
- Savoir travailler en équipe : aider, soutenir, être force de proposition, participer activement, avoir l'esprit critique
- Savoir anticiper et improviser

Spécifiquement pour le directeur

Le directeur de structure (comme tout membre de l'équipe de direction) doit veiller particulièrement à ce que le projet de l'association soit respecté et développé sur le terrain, notamment concernant les attitudes de l'équipe en direction des enfants et parents mais aussi entre les membres.

Aussi, son attitude doit être exemplaire et favoriser chez les membres les attitudes citées ci-dessus. Il porte une attention particulière à soutenir les nouveaux arrivants et jeunes animateurs ou stagiaires.

Il a la capacité à remplir les tâches suivantes :

- ⇒ Recrutement de l'équipe en lien avec le siège : Les personnels de l'équipe du centre sont recrutés en lien avec un coordinateur de secteur ou avec un membre de l'équipe de direction. Il est directement impliqué dans l'impact que la personne peut avoir sur sa structure. En outre, il est de son rôle d'intégrer un nouveau membre et de lui expliquer ou montrer ses tâches de travail
- ⇒ Evaluation des membres de son équipe : Le directeur évalue son équipe en fonction des outils qui lui sont fournis et de son profil de poste.
- ⇒ Formation de terrain de l'équipe : le directeur est en capacité de faire progresser son équipe et de construire avec elle des solutions aux problématiques de terrain concrètes. Il doit aussi pouvoir être force de proposition
- ⇒ Répartition des animateurs sur les groupes d'enfants en respectant un équilibre entre les compétences et les expériences des animateurs
- ⇒ Remplacement des absents : Le directeur sait anticiper le remplacement des animateurs lorsque ceux-ci sont prévus (formation, congés), il rééquilibre les groupes et les activités le cas échéant.

La pédagogie

Les activités et sorties proposées

Outre l'aspect éducatif des activités, illustré dans le projet éducatif, l'ILEP est particulièrement attentive à la qualité des activités qui sont mises en œuvre par les animateurs. L'accueil de loisirs est un lieu de découverte et d'initiation. L'activité est un moyen de proposer à l'enfant d'apprendre en jouant, elle n'est pas une fin en soi.

Le projet pédagogique de la structure définit le découpage de chaque temps d'activités et ses objectifs, c'est la manière de faire de l'équipe.

⇒ Pour les activités menées par l'animateur (mercredi – vacances – TAP – Ateliers)

Des activités adaptées à l'âge des enfants en terme

- de durée (temps d'activités pour l'enfant)
- de lieux (intérieur/extérieur)
- de supports
- d'équilibre (un planning équilibré entre les dominantes sportives, culturelles et les activités de création)
- de diversité et d'innovation (changement régulier de support d'activités)

⇒ Pour les sorties journées et demi-journées

Des sorties adaptées à l'âge des enfants en terme

- de durée (temps d'activités pour l'enfant)
- de rapport temps de trajet/temps d'activités
- de qualité d'accueil (lieu de repli, sanitaires adaptés, lieu de pique-nique)
- de diversité et d'innovation (activités inhabituelles)

A cet effet, un catalogue de lieux de sortie validés par l'ILEP est à disposition des équipes

⇒ Pour les séjours et mini-séjours

Depuis sa création, l'ILEP a toujours porté une attention particulière aux traditionnels mini-camps d'été. Notre démarche a toujours été d'améliorer les propositions afin de répondre aux besoins des enfants dans le respect des contraintes réglementaires.

Afin de rendre accessibles ces séjours à tous, ceux-ci se déroulent en Picardie pour répondre aux contraintes de proximité, et remplissent les critères suivants :

- ⇒ Des activités de plein air, accessibles à tous
- ⇒ Un site d'accueil dépaysant, agréable et sécurisant (avec salle de repli)
- ⇒ Un hébergement et un espace sanitaire de qualité
- ⇒ Un encadrement diplômé et sensible à notre projet pédagogique

Chaque programme s'articule autour des temps d'activités afin de favoriser le plaisir des enfants et une organisation de la vie quotidienne facilitée (repas traiteur – lieu de repas aménagé). Nous souhaitons que les enfants ressentent une nette différence avec une journée de centre, même si les animateurs sont les mêmes !

⇒ Les intervenants extérieurs

Les intervenants extérieurs sont intégrés à l'accueil de loisirs en fonction de son projet et des activités prévues. L'intervenant apporte à la structure des activités qui ne font pas partie des compétences de l'équipe. Il peut être utilisé pour encadrer un groupe d'enfants seul à la condition que l'équipe garantisse le bien-être des enfants et le bon déroulement de l'activité.

⇒ Manifestation de la structure

La mise en valeur des activités réalisées par les enfants est un point essentiel de l'activité de la structure. La manifestation est préparée en amont afin de permettre aux familles de se libérer pour venir mais aussi afin de proposer une action de qualité.

Le nombre et fréquence varient en fonction de la taille de la structure mais elles sont obligatoires.

L'ILEP dispose d'une régie d'équipement très fournie pour aider à la mise en place des manifestations

Spécifiquement pour le directeur

⇒ Mise en œuvre d'un ruban pédagogique cohérent : Le ruban pédagogique correspond à la visualisation des différents types d'activités que propose la structure (activités menées par l'animateur (type projet), intervenants, sorties, les intercentres et pour l'été, le séjour et les nuitées). Un ruban cohérent signifie qu'il est équilibré entre les différents types d'activités et en adéquation avec les possibilités budgétaires.

En outre, le directeur est garant de tout ce qui est proposé sur la structure, notamment la qualité pédagogique des activités, leur diversité

La dynamique de l'activité

Le second aspect du relationnel de l'animateur concerne la dynamique qu'il propose pendant les activités, notamment pour permettre à l'enfant de participer activement et d'être impliqué.

La dynamique de l'activité est un élément incontournable de la réussite de celle-ci. Elle signifie mettre les enfants dans les meilleures dispositions pour qu'ils la vivent pleinement.

Elle s'appuie sur :

- une bonne maîtrise du déroulement de l'activité
- la capacité à susciter l'intérêt des enfants
- la capacité à motiver les enfants
- la capacité à proposer des variantes, à relancer

La maîtrise du déroulement de l'activité est centrale car elle permet à l'animateur de répondre aux questions des enfants, de leur permettre de se projeter, d'anticiper les difficultés, de gérer le temps et surtout d'adapter son attitude pour favoriser sa réalisation : apporter son aide, motiver, calmer, demander l'attention, susciter l'intérêt, etc.

La capacité à susciter l'intérêt des enfants se traduit dans la présentation de ce qui va être fait et l'intérêt de ce qui va être fait. Cela permet à l'enfant de se projeter, d'imaginer, de comprendre ce qu'il va faire, de poser des questions, de se rassurer.

Pendant l'activité, l'animateur doit avoir une attitude positive. Il met en valeur les aspects positifs de l'activité. Il encourage les enfants, notamment les plus en difficulté. Il félicite les réussites et rassure en cas d'échec. Il sait mettre en scène et se mettre en scène si nécessaire.

Faire perdurer une bonne dynamique passe aussi par la possibilité de relancer l'intérêt d'une activité avec des variantes, des nouveautés, des difficultés supplémentaires ou moindres. L'animateur doit sentir lorsque son activité perd de l'intérêt auprès des enfants pour agir de façon adéquate.

La pédagogie spécifique du repas

Le temps du midi fait partie intégrante de la journée de l'enfant. Il doit être spécifiquement organisé, au même titre que n'importe quel accueil périscolaire. La pause méridienne nécessite des aménagements spécifiques, c'est l'accueil qui reçoit le plus d'enfants et qui mobilise le plus de personnels. Nous sommes particulièrement attentifs à ce que celle-ci soit adaptée au rythme de l'enfant et lui permette de couper avec sa journée d'école. Le temps du midi doit permettre à l'enfant de se ressourcer malgré les contraintes : taille des locaux, nombres d'enfants, etc.

La qualité du travail pédagogique le midi est donc orienté vers les critères suivants :

- des menus variés, équilibrés et adaptés aux goûts des enfants. Cela signifie qu'il faut trouver un équilibre entre l'aspect nutritionnel qui est essentiel et le plaisir de manger.
- un temps de repas qui reste un moment de détente. Là encore, tout est question d'équilibre entre le volume sonore global et la possibilité de partager, de discuter. C'est aussi une attention portée à l'apprentissage des règles de table de base (ne pas se lever, manger avec propreté, ne pas gâcher de nourriture, etc.
- un temps de découverte des goûts pour amener les enfants à éduquer leur palet. Le travail de l'adulte est essentiel sur ce point, c'est amené l'enfant à goûter et non le forcer.