

ÉCOLES ENFANCE DE CREMONA

Carte des Services

L' Administration Communale a toujours privilégié une attention particulière vis-à-vis des citoyens plus petits et de leurs familles, en soutenant le projet **0 - 6 ans** à travers les activités des écoles d'enfance et des crèches coordonnées par le Secteur Politiques Educatives.

Dans les dernières années, il a été possible d'agrandir, soit d'un point de vue numérique, soit du point de vue des aspects qualitatifs, l'offre des Services Educatifs adressés aux enfants et à leurs familles, en cherchant de répondre même avec des propositions nouvelles aux différents besoins exprimés par les citoyens.

La Carte des Services représente un ultérieur moyen de développement de la qualité des services de la Commune de Cremona.

Daniela Polenghi

Assesseur aux Politiques Educatives

INDICE

c' est quoi la Carte des Services	pag 3
les principes généraux	pag 3
école d'enfance	pag 4
les aspects fondamentaux	pag 5
les principes qualitatifs	pag 5
le soin de l'enfant et de la relation avec les familles	pag 6
Relation avec l'enfant	pag 6
L'accueil	pag 6
Relation avec les parents	pag 7
La journée éducative	pag 8
Mise en projet et programmation	pag 9
Alimentation	pag 12
Organisation des cuisines et des menus	pag 12
Modalités demandes de diètes spéciales	pag 13
L'attention au fonctionnement de l'organisation	pag 14
Accès et bénéfice	pag 14
Inscription et modalité	pag 14
Critères pour la formulation du calssement	pag 15
Pension	pag 16
Fonctionnement de l'organisation	pag 16
Relevé de la qualité perçue par les citoyens	pag 18
Gestion des réclamations et des suggestions	pag 18
L'attention à l'ambient et à la sûreté	pag 20
Ambient	pag 20
Espaces pour les enfants/parents/personnelle	pag 20
Hygiène et sûreté	pag 21
Le maintient et le développement des compétences professionnelles	pag 22
Compétences professionnelles	pag 22
Formation et ajournement	pag 22
Les références normatives	pag 23

C'EST QUOI LA CARTE DES SERVICES?

L'administration communale a choisie de rédiger la Carte des Services des écoles d'enfance pour garantir aux citoyens la connaissance, la transparence et l'exigibilité du niveau qualitatif des services éducatifs affectés. Ainsi elle établit un pacte entre qui offre et gère un service et qui en bénéficie.

La Carte des Services est un moyen de développement et amélioration de la qualité, d'évaluation des prestations et de communication avec les citoyens.

Le moment important et central de notre Carte est la définition des principes généraux et des aspects fondamentaux, qui soutiennent le travail et l'organisation des services à Cremona en identifiant les objectifs de qualités qui se sont rejoints et qui s'entendent maintenir, pour offrir un service toujours meilleur.

LES PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les principes généraux

- **ÉGALITÉ**

La parité des droits est assurée à tous les usagers.

- **IMPARTIALITÉ**

Tous ceux qui bénéficient des services sont-ils traités avec objectivité, justice et impartialité.

- **CONTRÔLE DE QUALITÉ**

Recherche de la pleine satisfaction des usagers à travers le monitoring de la qualité du service affecté.

- **DROIT D'ACCÈS**

Les écoles d'enfance opèrent sans discrimination de genre, de race, de religion, de langue, ou de conditions psychophysiques, en favorisant l'insertion des enfants avec handicap psychophysique et social. L'Administration Communale définit des critères d'accès transparents et les modalités de participation des usagers au coût du service.

- **DROIT AU BIEN-ÊTRE ET A LA SANTÉ**

La santé de l'enfant et de la communauté des enfants accueillis dans le service vient protéger, en accueillant et en complétant les indications reçues des familles et des pédiatres de base.

Les services se font promoteurs de connaissance sur les thèmes de santé, de la prévention et de la sûreté avec les familles des enfants fréquentants

- **DROIT AU PRIVACY**

Les données personnelles et les images des enfants sont protégées par la loi sur la discrétion.

Tous les opérateurs des services sont tenues au "secret d'office".

ÉCOLE D'ENFANCE

La Commune de Cremona a depuis longtemps entamé le "**projet 0- 6 ans**" à l'intérieur duquel se trouvent les asiles nid et les écoles d'enfance communales. Le projet entend promouvoir une culture de l'enfance, une réflexion pédagogique commune, en permettant un échange continue d'expériences entre les éducatrice des deux services.

L'école d'enfance est un service éducatif adressé aux enfants d'âge compris entre trois et six ans*, et concourt avec les familles à leur développement affectif et du savoir. En encourageant l'autonomie, la connaissance, la créativité et leur assure une effective égalité et des opportunités éducatives, meme avec atravers des interventions de prevention pour réduire chaque forme de désavantage. Elle se propose comme un lieu de rencontre, de participation et de confrontation avec les familles sur les aspects fondamentaux de claque enfant.

Les écoles d'enfance de la Commune de Cremona sont :

1. ecole enfance " Agazzi "	Via Ticinoi, 26	Tel. 0372 26534
2. ecole enfance " Apoti "	Via Aporti, 7	Tel. 0372 23244
3. ecole enfance " Castello "	Via Garibotti, 38	Tel.0372 29370
4. ecole enfance " Gallina "	Via S. Bernardo, 3	Tel.0372.454198
5. ecole enfance " Lacchini "	Via Romanino, 1	Tel. 0372.560042
6. ecole enfance " Martini "	Via S.Antonio del Fuoco, 8/10	Tel. 0372.28779
7. ecole enfance " Martiri della Libertà "	Via dei Classici, 7	Tel. 0372.22601
8. ecole enfance " S.Giorgio "	Via S.M. Betlem, 36	Tel. 0372.28319
9. ecole enfance " Zucchi "	Via Ruggero Manna, 22	Tel. 0372.29473

"L'entrée des enfants d'âge inférieur à trois ans à l'école d'enfance est prévue seulement suite à un accord stipulé avec l'Association de la Commune et le Ministère de l'Instruction, de l'Université et de la recherche".

Les aspects fondamentaux

1. Elles sont des services éducatifs et sociaux qui s'occupent des enfants âgés de trois à six ans.
2. Elles sont ouvert du 1 septembre au 30 juin de chaque année scolaire.
3. Fonctionnent du lundi au vendredi avec entrée de 8h30 à 9,00 et sortie dans les suivants horaires : de 15h45 à 16h. Il est possible d'avoir l'usuffruit d'une sortie anticipée a 13h30. Les parents qui travaillent tous les deux; peuvent demander une entrée anticipée à 7h30 et une sortie retardée de 16h30 à 18h (temps long).
4. L'accès est réglé second les critères definis du règlement Communale adoptés par le Conseil Communale.
5. La fréquence est gratuite; le repas et l'éventuelle entrée anticipée et/ou sortie retardée sont à paiement. Elles sont prévus des réductions pour autres fils qui fréquente la meme école.
6. La programmation éducative et didactique prête une attention pariculiere à l'accueil et au bien-être des enfants et de leurs familles.
7. La qualité de l'alimentation est beaucoup soignée ; à l'intérieur de chaque école d'enfance agit un cuisinier en collaboration avec une diététisienne spécialisée.
8. L'attention à la sûreté des enfants oriente les choix de décorations : les équipements, les jeux, le déroulement de l'activité quotidienne et la formation du personnel.
9. Les structures sont fonctionnelles et accueillantes, dimensionnées au nombre des enfants qu'ils reçoivent et sont en possession des qualités prévues par les réglementations en vigueur.
10. Le personnel (éducatif, les opérateurs sociaux et cuisiniers) est en possession des titres d'études demandés par les actuelles réglementations et participe périodiquement à des initiatives d'ajournement et de formation.

LES PNCIPES QUALITATIFS

Les principes de qualité, déterminés sur la base des principes généraux de la Carte et des aspects fondamentaux de service, viennent de suivi énoncés et décrits. Dans chaque paragraphe ils sont déterminés soit les caractéristiques qui permettent de satisfaire les exigences des usagers, soit les standards de qualité que l'Organisme propose de se maintenir et améliorer. Chaque aspect indique les niveaux qualitatifs que le service exprime en faveur des enfants.

LE SOIN DE L'ENFANT ET RELATIONS AVEC LES FAMILLES

La relation avec l'enfant

Chaque enfant porte avec lui son histoire, ses expériences familiales, culturelles et sociales qui le rendent protagoniste de son parcours de croissance.

L'attention et le soin particulier est dirigé à l'insertion d'enfants différemment habiles ou provenant d'autres cultures.

L'école d'enfance tutelle le droit de l'enfant communicatif qui est en état de partager l'émotion, le développement de la propre connaissance et acquérir de nouvelles compétences sociales.

A cet effet elle crée des occasions de confrontations et de dialogues qui impliquent les parents dans la mise en projet de l'activité scolaire, en valorisant la participation et la collaboration avec les familles.

L'accueil

Le premier accueil des nouveaux enfants inscrit est un événement très important et délicat, auquel s'est donné un grand espace à l'intérieur du projet éducatif. C'est un moment particulièrement curé par les éducatrices que, avec le support du Pédagogue programment les différentes phases, affrontent et approfondissent le mode d'adaptation de chaque enfant. C'est un moment chargé d'émotions et d'attentes qui se construit à travers la relation et la confiance entre les éducatrices, l'enfant et les parents qui l'accompagnent dans cette expérience. Son organisation se déroule avec gradualité et elle est articulée en divers instants préliminaires ; elle est effectuée à des petits groupes d'enfants et des parents qui vivent ensemble cette expérience d'interaction avec des figures, milieux et habitudes nouveaux. La délicatesse de cette phase demande que les temps de réalisation de l'insertion soient fixés en collaboration avec les parents, pour au moins deux semaines.

Relations avec les parents

L'école d'enfance est organisée pour répondre aux exigences des enfants et des familles.

Elle stimule et encourage la collaboration entre les éducatrices et la famille ; c'est un lieu de rencontre, dialogue, croissance et inter-échange sur chaque aspect du parcours formatif et éducatif de l'enfant.

Donc ils sont prévus des rencontres diverses :

- individuels entre les deux parents et les éducatrices
- de section entre tous les parents et les éducatrices d'une même section
- d'assemblées pour affronter les besoins, les intérêts et les problématiques particulièrement senties ou bien pour affronter des sujets spécifiques ou thématiques d'organisation et en occasion de répétition.

Les membres de la famille sont en outre impliqués dans d'autres formes de participation :

- **Conseil de l'école** : formé de représentants des parents et du personnel scolaire, il est l'occasion pour une comparaison sur le projet éducatif d'école d'enfance
- **La consulte citadine** : composée des représentants de l'Administration, des présidents des divers Conseils d'école, des comités de gestion et des coordinatrices, elle représente un instant de comparaison élargie et de participation à des thèmes ou des problèmes relatifs à l'organisation des services scolaires.

Les membres de la famille sont tenus à :

- présenter le certificat médical de maladie quand l'absence dépasse 5 jours ;
- à justifier l'absence prolongée de l'enfant. L'enfant peut être congédié du service si l'insertion n'est pas effectuée entre 15 jours; ou si l'enfant n'a pas fréquenté l'école pour 30 jours consécutifs, dans les deux cas sans justification ou motif documenté.
- à ne pas déléguer au personnel de l'école l'administration des médicaments. Les parents dans des cas spécifiques, peuvent être admis dans les heures d'école à fournir à leurs fils les médicaments dont ils ont besoin ;
- à souscrire, si d'accord, l'autorisation pour sorties à effet éducatif - exploration aux propres fils;
- à prendre les enfants, à la fin de l'horaire prévu pour le service. En cas de nécessité ils peuvent déléguer d'autres personnes, en souscrivant une demande à signer à la présence des éducatrices.

La journée éducative

La journée éducative à l'intérieur de l'école d'enfance est l'ensemble des temps d'accueil, du jeu, des activités organisées, du soin personnel, du déjeuner, du repos et la réunion avec les parents. Une attention particulière est dédiée au respect des coutumes de chaque enfant.

L'organisation de la journée est la suivante :

- Le temps anticipé 7h30 – 8h30 est adressé aux familles qui ont besoin par motifs de travail d'anticiper l'arrivée d'entrée de leurs enfants.
- L'entrée en temps normal 8h30 - 9h est adressé à tous. Il est dédiée à l'accueil et permet un bref échange de formations entre les parents et les éducatrices pendant que les enfants se trouvent à jouer ensemble.
- La journée commence à 9 heures, et elle est dédiée au plaisir de se retrouver en groupe avec les éducatrices et les copains de la propre section.
- Entre 9,30 et 12h viennent s'organiser les activités éducatives soit en grand qu'en petit groupe.
- Le moment du goûter, vers 10h30 et le temps pour déjeuner entre 12h15 ils sont très importants, dans lesquels l'enfant avec l'aide des éducatrices apprend à apprécier le goût de la nourriture.
- Le soin personnel est généralement un plaisir pour l'enfant et facilite le développement de l'autonomie dans le bain et le contrôle de quelques fonctions de son corps.
- Le moment de repos, entre 13h30 et se produit dans le respect des rituels du sommeil et des habitudes personnelles qui aident l'enfant à se relaxer et à endormir.
- À 13h30 elle est prévue une brève sortie pour les enfants qui fréquentent l'école d'enfance juste le matin.
- La sortie de 15h45 -16h est l'instant de la réunion avec la famille et permet un bref échange entre les éducatrices et les parents sur la journée à peine passée
- Le temps long (sorties successives à 16h) il est fréquenté par les enfants avec parents qui ont des exigences de travail, et nécessitent le prolongement de la permanence de leurs fils dans l'école. L'éducatrice chargée à ce service organise après le goûter des jeux et des activités amusantes et relaxantes pour conclure la journée.

MISE EN PROJET ET PROGRAMMATION

La programmation est un moyen de travail des éducatrices qui rend possible l'action éducative et didactique, détermine les activités de l'école d'enfance qui mieux répondent aux finalités éducatives et aux dimensions formatives, en favorisant les processus d'apprentissage.

La programmation oriente:

- ? La vie d'école
- L'organisation des sections
- Les activités récurrentes de la vie quotidienne
- La structuration des espaces
- La scansion des temps
- Les projets spécifiques et individuels

Chaque école élabore tous les ans entre septembre et octobre son projet éducatif qui tient compte des caractéristiques des enfants, du contexte social et des opportunités qui offre la structure scolaire.

Une programmation spécifique est annuellement dédiée à la promotion de l'expressivité enfantine, à la conduite des ateliers artistiques même en coordination avec la manifestation "Cremona dei Bambini".

Une attention particulière est dédiée à la continuité entre l'asile et l'école d'enfance avec des projets - pont qui facilitent le passage des enfants entre les deux services. Entre l'école d'enfance et l'école primaire ils prévoient des passages d'information sur les parcours didactiques effectués et avec le consentement de la famille des indications utiles pour certains enfants.

L'école d'enfance prévoit à l'intérieur de sa propre programmation des interventions d'éducation identifiées qui facilitent l'insertion et l'intégration des enfants différemment habiles ou avec désavantage socio-culturel.

L'insertion de la religion catholique est adressée aux enfants les quels les parents en souscrivent l'adhésion annuellement. Elle est confiée à des enseignants en possession de titre spécifié (D.R. 24 giugno 1986 n. 539), et périodiquement ajournés à travers la fréquence de cours organisés par la Curia Épiscopale.

Pour les enfants les quels les parents n'adhèrent pas à ce choix il est prévu le déploiement d'activités didactiques alternatives.

Alimentation

L'alimentation est toujours importante dans la vie d'une personne, mais il est encore de plus pendant la première enfance. Pour cela, dans les écoles d'enfances l'alimentation vient beaucoup soignée dans tous ses aspects nutritionnels et éducatifs.

Le service de cantine scolaire de la Commune de Cremona se propose par conséquent, d'aider les familles dans la tâche délicat d'adresser les enfants vers un régime alimentaire varié et équilibré, en proposant l'alimentation comme moyen de prévention des maladies à plus forte diffusion dans notre société, encourageant le goût de nourriture qui parfois peut avoir des goûts nouveaux (verdures, fruits, poissons, légumes).

Organisation de cuisines et des menus

dans tous les écoles est active une cuisine interne opportunément équipée dans laquelle les cuisiniers préparent la croûte de mi-matin, le déjeuner et éventuellement le goûter des nourrissons et des enfants qui bénéficient du temps long.

Les menus, étudiés de la diététicienne de la Commune de Cremona en collaboration avec les cuisiniers, sont rédigés second les lignes guide émanées de l'Institut National de nutrition et sont toujours subordonnés à l'agrément de l'ASL compétent.

Les menus varient chaque an, ils sont élaborés sur l'arc de quatre semaines et divergés selon les saisons (automne/hiver et printemps/été).

Les menus offerts proposent aux enfants, soit une nourriture connue et donc rassurante, soit une nourriture nouvelle avec laquelle l'approche au début résulte un peu plus difficile, mais qu'ils représentent, au-delà de la validité de la proposition nutritionnelle, un stimulant indispensable dans le procès d'apprentissage du goût.

Toutes les matières premières utilisées sont sélectionnées en appliquant des standards qualitatifs sévères précisés dans les divers capitulés de fourniture. L'hygiène est garantie par la scrupuleuse application d'un Plan d'Auto-contrôle qui couvre tous les phases : le transport, la conservation, la préparation culinaire, le service. A partir du janvier 2005 dans les écoles elles sont utilisées même quelques aliments provenant d'agriculture biologique tel le riz pâte de gruau (une fois par semaine) et les crackers.

Le personnel qui travail en cuisine (cuisinier et aide cuisinier) est subordonné à une constante formation et ajournement professionnelle et il est en mesure de préparer des diètes pour enfants avec problématiques alimentaire certifiées (des allergies, intolérances, maladies métaboliques, problèmes de déglutition etc).

Modalité demandes de diètes spéciales

A l'intérieur des écoles communales il n'est pas possible la consommation des aliments non fournis par l'Administration Communale et donc différents par rapport à ceux prévus du tableau diététique.

Ils ont droit à bénéficier d'une diète diversifiée tous les enfants qui présentent des problèmes médicaux certifiés, ou qu'ils adhèrent à des religions et/ou idéologies qui impliquent des restrictions diététiques particulières. Il est cependant toujours nécessaire de présenter demande en compilant "le modèle pour la demande des diètes spéciales" et en le délivrant à la Diététicienne du Secteur Politiques Educatives.

Dans le cas de diètes pour problèmes médicaux (allergies, des intolérances, etc) il faut présenter contextuellement avec le modèle ci-dessus cité un certificat médical récent attestant le problème et indiquant le type de thérapie diététique ainsi que la relative durée.

La diète sera activée dans un maximum de 5 jours ouvrables du moment de la consigne du modèle et du certificat.

Toutes les demandes doivent être renouvelées annuellement entre le 15 octobre; les demandes non renouvelées annuleront automatiquement la diète spéciale prévue, ainsi que toutes les demandes dépourvues de certificat médical ne seront pas considérées. Il reste entendu qu'il est possible à tout instant interrompre la diète spéciale précédemment demandée.

La diète spéciale sera exposée dans les singulières cuisines scolaires et sera délivrée aux familles.

Autres nécessités ou demandes avancées des familles pour leurs enfants, seront évaluées dans un entretien spécifique avec les éducatrices et la la Diététicienne.

Pour plus d' informations vous pouvez envoyer un e-mail à :
ufficio.ristorazione@comune.cremona.it

L'ATTENTION AU FONCTIONNEMENT ORGANISATIF

Accès et bénéfice

Ont droit à l'admission à l'école d'enfance les enfants d'âge compris entre 3 et 6 ans. Dans la demande d'inscription les usagers peuvent exprimer leur préférence pour plus d'une école d'enfance en indiquant l'ordre de choix. Telle indication sera respectée dans les limites de la capacité de chaque école d'enfance.

1. école enfance " Agazzi "	nombre de sections 4	nombre d'enfants 100
2. école enfance " Apoti "	nombre de sections 3	nombre d'enfants 75
3. école enfance " Castello "	nombre de sections 4	nombre d'enfants 100
4. école enfance " Gallina "	nombre de sections 3	nombre d'enfants 75
5. école enfance " Lacchini "	nombre de sections 3	nombre d'enfants 75
6. école enfance " Martini "	nombre de sections 4	nombre d'enfants 100
7. école enfance " Martiri della Libertà "	nombre de sections 4	nombre d'enfants 100
8. école enfance " S.Giorgio "	nombre de sections 3	nombre d'enfants 75
9. école enfance " Zucchi "	nombre de sections 4	nombre d'enfants 100

Les écoles d'enfance ouvrent le 1° settembre de chaque année scolaire et ferment le 30 juin. Les services restent fermés dans la période de Noël et Pascale. Le calendrier scolaire est défini chaqu' année.

Inscription et modalité

Pour accéder au service il est nécessaire la compilation du formulaire approprié qui est en distribution près du Secteur Politiche Educative - Bureau inscriptions - ou bien près du Bureau Relations avec le Public et il est aussi déchargeable du site www.comune.cremona.it.

A l'école enfance peuvent accéder les familles résident dans la Commune de Cremona. Le Bureau d'inscriptions a l'écoles d'enfance et asiles nid prévoit le formulaire d'inscription à tous les enfants agés de trois ans qui résident dans la Commune de Cremona entre le 31 décembre de chaqu' année.

Critères pour la formulation du classement

Le classement d'admission est formulé selon les critères définis par le règlement communal.

Ils ont droit à l'attribution de l'école demandée :

enfants avec un seul parent ;

- les enfants avec un seul parent ;
- les enfants avec un frère qui fréquente déjà la même école d'enfance ;
- les enfants porteurs d' handicap ou de malaise social.

Tous les enfants qui se trouvent dans ces conditions ont droit d'entrer avec priorité sur tous les autres dans l'école indiquée comme premier choix.

Pour tous les autres situations sont appliquées les suivants critères :

- Condition occupationnelle des parents
 - tous les deux occupés à plein temps 16 points
 - un occupé à plein temps et l'autre à mi-temps 8 points
 - tous les deux à mi-temps 4 points
 - un occupé et un non occupé ou domestique 6 points
 - tous les deux sans travail 6 points
- Nombre de fils jusqu'à 11 ans
 - un fils 0 points
 - deux fils 4 points
 - trois fils ou plus 8 points
- Présence d'handicapés à charge 4 points
- Les conditions logistiques par rapport à l'école choisie comme première préférence*
 1. Résidence de la famille dans le chemin de l'école demandée 16 points
 2. Au moins un des deux parents avec le travail sur le chemin de l'école demandée 8 points
 3. Grands parents qui habitent sur le chemin de l'école demandée 6 points

* Le nombre de points vient assigner à une seule condition parmi les trois indiquées.
- Pour chaque autre fils qui fréquente une école élémentaire ou crèche adjacent * à l'école Demande 6 points
 - *(pour "école adjacente" on entend le cas dans lequel l'école fréquentée de l'autre fils se trouve dans le chemin de l'école enfance demandée comme premier choix).

Le nombre de points totalisés donne lieu à un classement, sur la base duquel on procède pour chaque école à l'attribution des places disponible jusqu'à ce qu'elles sont fini.

En cas d'excédent de demandes par rapport à la disponibilité des places dans l'école demandée, on procède à l'attribution sur la base de l'ordre de choix de la famille.

Le classement est valable jusqu'au 31 Mars de l'an suivant.

Pension

La fréquence de l'école d'enfance communale est gratuite; est a payement le repas et l'éventuel entrée anticipée et/ou sortie retardée.

Les pensions sont déterminées par la Commission Communale chaque année.

Elles sont prévues des réductions pour autres fils qui fréquentent le même ordre de l'école dont la mesure de 20% pour le second fils et éventuels successifs du 25% du montant du service du repas, dans le cas d'absence pour deux semaines consécutives dans le mois de référence.

Les familles peuvent présenter une demande de facilité de paiement des pensions scolaires.

La modalité de paiement est en espèces près de n'importe quel guichet de Banque Populaire de Cremona, ou bien il est possible d'effectuer le paiement on line en se reliant à www.comune.cremona.it ou à www.e-cremona.it avec carte de crédit VISA ou MASTERCARD (avec commission égal à 1.50% du montant de la facture).

Le paiement doit être effectué en respectant l'échéance fixée sur la facture.

Fonctionnement organisationnel

le personnel éducatif de l'école d'enfance dispose d'horaires de service qui prévoient trente heures de présence avec les enfants et d'ultérieures 4 heures hebdomadaires qui sont utilisées par les éducatrices pour les rencontres avec les parents, l'ajournement, la formation et la gestion de l'école enfance.

Les sections des écoles d'enfance sont homogènes pour âge (3-4-5 ans).

Dans toutes les sections des écoles d'enfance le rapport est 1 éducatrice chaque 15 enfants.

Dans chaque section elle est prévue la présence contemporaine au moins de 2 éducatrices pour environ 4 heures et demie.

En cas de fréquence de mineur handicapé dans la section il se rend possible la présence d'une ultérieure éducatrice.

Dans chaque école d'enfance ils opèrent :

- **le Conseil des Opérateurs** est le groupe de travail qui accueille toutes les figures de l'école, à travers des rencontres périodiques, réalise les intergrations entre les différentes tâches et les différents rôles professionnels (opérateurs scolaires, éducateurs, coordinateurs) ;
- **le Conseil des Educateurs** est le moyen de travail qui projette, réalise et vérifie l'expérience éducative adressée aux enfants et aux familles. Il est constitué des éducatrices qui se réunissent hebdomadairement pour réfléchir sur les choix éducatifs et les traduire en interventions cohérentes, en continuité avec les objectifs généraux du Secteur Politiques Educatives ;
- **La Coordinatrice** est aussi l'éducatrice de section, et elle a le de faciliter l'expérience éducative du groupe de travail ; c'est une figure de référence de la Direction et elle fait part de la Coordination Pédagogique des écoles d'enfance et des crèches communales ;
- **L'éducatrice de soutien** a la tâche de formuler, avec la collaboration des collègues, des parents et des opérateurs des Services Publics et Privés, un programme éducatif personnalisé, pour déterminer les potentialités et les capacités de l'enfant. L'éducatrice garantit l'assistance de base et des soins personnels.
- **Le cuisinier** (assisté d'un aid cuisinier), en collaboration avec la diététicienne du Secteur, est le responsable du confectionnement des repas et dans le choix du menu et les diètes spéciaux. La référence de caractère sanitaire est l'ASL de Cremona.
- **L'opérateur scolaire** prend soin de la propreté et de l'hygiène des milieux et des objets utilisés par les enfants quotidiennement, et il est présent dans la mesure une opératrice chaque 15 enfants ainsi comme prévu des paramètres régionaux.

Le Secteur Politiche Educative coordonne les activités de tous les asiles nid et les écoles d'enfance par une staff technicienne organisative:

- Un Directeur, responsable du Secteur et des choix généraux de position des services ;
- Un instructeur directif qui a le devoir et la responsabilité de gestion des écoles et des crèches ;
- Un instructeur directif qui coordonne les activités des laboratoires relatifs à "Cremona dei Bambini" ;
- Un pédagogue qui collabore avec les éducatrices et définit les orientations pédagogiques ;
- Une diététicienne qui coordonne l'activité de ristoration scolaire ;
- Un instructeur qui s'occupe des pensions ;
- Un instructeur qui s'occupe de la gestion économique des écoles ;
- Un instructeur de support à la coordination des crèches et des écoles d'enfance ;
- Un instructeur qui coordonne le personnel auxiliaire ;
- Un instructeur qui pourvoit aux substitutions du personnel éducatif et gère les présences journalières ;
- Un instructeur qui accueille les inscriptions des écoles d'enfance et des crèches.

Relevé de la qualité Perçu par les citoyens

le Secteur Politiche Educative effectue périodiquement des enquêtes pour remarquer le degré de satisfaction des usagers, à travers la distribution d'un questionnaire anonyme aux parents des enfants.

Le pourcentage de réponse des parents est sûrement indicatif de leur attention vers le service et de leur désir de contribuer à son amélioration.

Le niveau de satisfaction exprimé devient donc un indicateur considérable pour la remise en projet de l'offre des services.

Les indications qui émergent des questionnaires sont objet de réflexion et d'approfondissement de la part de la Direction du service et de la coordination pédagogique et peuvent rentrer dans le programme formatif du personnel.

Gestion des réclamations Et des suggestions

Pour aplanir des éventuels désordres qui limitent la possibilité de jouir du service ou qu'ils violent les principes énoncés dans la présente Carte des Services, les usagers peuvent présenter des réclamations.

Les bureaux du Secteur Politiche Educative sont à disposition des citoyens qui veulent présenter des réclamations ou proposer des suggestions.

La réclamation, en particulier, doit être formulée avec clarté, par écrit et avec toutes les informations nécessaires à déterminer le problème et faciliter la vérification de ce qui est signalé.

La réclamation écrite peut être avancée par e-mail ou fax
au **Settore Politiche Educative**

Via del Vecchio Passeggio, 1 - 26100 Cremona

e-mail : des politiche.educative@comune.cremona.it

ou à l'**URP (Ufficio Relazione con il Pubblico)**

p.zza del Comune, 8 – 26100 remona

e-mail: urp@comune.cremona.it

fax 0372407290

Les réclamations anonymes ne seront pas prises en considération, les suggestions et les signalisations pourront être présentées à l'attention du Comitato di Gestione ou dans autres réunions avec les familles et les éducatrices.

L'ATTENTION A L'AMBIENT ET A LA SÛRETÉ

Ambient

Dans chaque école d'enfance les espaces sont projetés comme lieu d'accueil, du bien-être et de la sûreté des enfants, des parents et du personnel qui opère à l'intérieur de chaque structure.

Les milieux sont fonctionnels, accueillants, sûrs, dimensionnés aux différentes nécessités et munis de tout le matériel et les équipements adaptés.

Espaces pour les enfants

Chaque école d'enfance est subdivisée en sections, lieux de retrouve de chaque groupe d'enfants du même âge et d'âges (des sections mixtes). Les sections sont organisées dans des angles qui favorisent l'apprentissages, l'autonomie, l'exploration, le jeu, sens de famille et d'appartenance. Chaque école d'enfance dispose de laboratoires, espaces équipés pour promouvoir des différentes expériences ; de jardin et de cours structurées comme lieux de rencontre, d'échange entre des groupes divers d'âge et contacte avec l'ambient et la nature.

Espaces pour les parents

L'école d'enfance est un espace pensé pour accueillir même les parents.

Chaque école d'enfance dispose d'espaces d'information et de communication pour tous les parents qui vient d'être ajournés périodiquement.

Espaces pour le personnel

Chaque école d'enfance dispose des espaces pour le personnel adéquatement équipés pour le déroulement des respectives fonctions.

Hygiène et sûreté

Les structures résultent fonctionnelles et accueillantes ; elles sont dimensionnées pour le nombre d'enfants qui reçoivent, offrent des datations réglées par les index et standard prévus par les termes de la loi de sûreté et d' hygiène en vigueur.

Dans l'école il est important de jouer et de s'amuser en sûreté. A la tutelle de cette qualité fondamentale ils ont été activés des cours de formation, destinés au personnel des écoles, pour la constitution d' "équipes d'urgence" (comme prévoit le L. 626/94 pour la tutelle et la sûreté des lieux de travail). Ces équipes sont formées de personnel dédié au Premier Secours et aux mesures contre les incendies et, avec un plan adéquat d'évacuation, ils permettent de réagir face à des situations d'urgence. En cours de l'année scolaire le plan prévoit au moins deux épreuves d'évacuation en quoi participent tous les enfants et le personnel présent dans ce moment.

LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Compétences professionnelles

Le personnel qui travaille dans les écoles d'enfances est en possession de titre d'étude prévu pour l'accès à l'école d'enfance et participe périodiquement à des rencontres de formations.

Le Secteur Politiche Educative adopte annuellement un système d'auto-évaluation et évaluation du personnel à travers l'utilisation d'un choix qui a comme objet le monitoring des compétences d'organisation professionnelles rejointes et affronter les éventuelles nécessités émergentes à travers des interventions de formations appropriées.

Formation et ajournement

La Direction du Secteur accueille les demandes du personnel et promeus des cours de formation annuels.

La formation et l'ajournement sont un aspect central de chaque école d'enfance pour la croissance complete du service et des différents caractères professionnel.

Les éléments qui jaillissent du système d'évaluation du personnel et des questionnaires subordonnés aux parents peuvent indiquer les critères et/ou les domaines sur lesquels intervenir à travers une formation visée de tout le personnel impliqué dans le service.

RÉFÉRENCES NORMATIVES

La Carte des Services est un moyen de sauvegarde des citoyens, elle a été formulée dans le respect des réglementations de référence et en particulier de :

- Règlement Communal des écoles d'enfance de la Commune de Cremona
- Constitution Italienne : art. 3. 33 et 34
- D.P.C.M. 27 janvier 1994 "Principes sur la distribution des services publics"
- D.Lgs 31 Juillet 1999 n. 286 point III art. relatif à l'évaluation des services publics
- D.P.C.M. 21 Juillet 1995, n. 254 (Carte des Services Scolaires)
- D.Lgs n. 19 septembre 1994, n. 626 - "Amélioration de la Sécurité et des Santé des travailleurs sur lieu de travail"
- D.Lgs n. 196 du 30 juin 2003 "Code en matière de protection des données personnelles"
- D.Lgs 26 mai 1997 n. 155 - hygiène des produits alimentaires HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point