

Carte des Services

L'Administration Communale a toujours privilégié une attention particulière vis-à-vis des petits citoyens 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 d'un 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 moyen ultérieur 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
la crèche	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 d'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. 19
Ambient	pag. 19
Espaces pour les enfants/parents/personnelle	pag. 19
Hygiène et sûreté	pag. 20
Le maintient et le développement des compétences professionnelles	pag. 21
Compétences professionnelles	pag. 21
Formation et ajournement	pag. 21
Les références normatives	pag. 22

C'EST QUOI LA CARTE DES SERVICES?

L'administration communale a choisi de rédiger la Carte des Services des crèches pour garantir aux citoyens la connaissance, la transparence et l'exigibilité du niveau qualitatif des services éducatifs affectés. Elle établit ainsi 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 crèches opèrent sans discrimination de genre, de race, de religion, de langue, de conditions psychophysiques, en favorisant l'insertion des enfants avec désavantage 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 protégée, 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 A LA DISCRETION**

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

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

LA CRECHE

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

La crèche est un service éducatif et social qui accueille les enfants de trois mois aux trois ans et concourt avec les familles à leur croissance et à leur formation. C'est un lieu où les enfants peuvent passer la journée, vaqués par le personnel spécialisé qui s'occupe de leur socialisation et les procès d'apprentissage en relation aux exigences des familles. Pour les enfants la crèche prévoit un projet éducatif qui accompagne le développement de son identité. La crèche organise des espaces et des temps dédiés à l'écoute à la communication et à la participation des parents. C'est un lieu de rencontre de partage et de croissance entre les enfants, les éducatrices et les parents.

Les crèches de la Commune de Cremona sont :

1. crèche " Sacchi "	Via Tibaldi, 12	Tel. 0372 27743
2. crèche " Navaroli "	Via Navaroli, 16	Tel. 0372 27347
3. crèche " Lancetti "	Via Lancetti, 19	Tel.0372 432765
4. crèche " San Francesco "	Via S. Antonio del Fuoco	Tel.0372.28790

Les aspects fondamentaux

1. Ils sont des services avec des buts éducatifs et sociaux qui s'occupent des enfants âgés de trois mois à trois ans.
2. Ils sont ouverts du 1 septembre au 30 juin de chaque année scolaire ; aux parents qui travaillent tous les deux il est garanti le fonctionnement d'été jusqu'au 31 Juillet.
3. Fonctionnent du lundi au vendredi avec entrée de 7,30 à 9,00 et sortie dans les suivants horaires : de 12,45 à 13,15 et après 16,30 jusqu'aux 18,30 pour tous les deux parents qui travaillent (temps long).
4. L'accès est réglé du classement établie second l' ISEE (Indicateur Situation Économie Equivalente) familiale et du règlement Communale crèche.
5. La pension est calculée sur la base du revenu familial second les critères d' ISEE.
6. La programmation éducative et didactique prête une particulière attention à l'accueil et au bien-être des enfants et de leurs familles, à travers une spécifique programmation éducative et didactique.
7. La qualité de l'alimentation est beaucoup soignée ; à l'intérieur de chaque crèche travail un cuisinier en collaboration avec une diététicienne 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 des 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 PRINCIPES QUALITATIFS

Les principes de qualité, déterminés sur la base des principes généraux de la Carte et des aspects fondamentaux du 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 DES RELATIONS AVEC LES FAMILLES

La relation avec l'enfant

La crèche favorise le bien-être des enfants à travers un projet visé des activités éducatives et formatives qui assurent à tous les mêmes opportunités d'apprentissage. Chaque enfant porte avec lui son histoire, ses expériences familiales, culturelles et sociales qui le rendent protagoniste de son parcours de croissance. Les éducatrices se préoccupent d'augmenter la puissance de toute individualité dans le respect des rythmes et des spécificités de chacun, même à travers des interventions de prévention tendant à réduire chaque forme de désavantage. L'attention et le soin particulier est dirigé à l'insertion de l'enfants différemment habiles ou provenants d'autres cultures.

L'accueil

La crèche prête une attention particulière à l'accueil et à la relation avec les familles. C'est un moment particulièrement soigné par les éducatrices que, avec le support du pédagogue programment les différentes phases, affrontent et approfondissent le mode d'adaptation de chaque enfant. Le premier accueil des nouveaux enfants est un événement délicat, chargé d'émotions et d'attentes. Il se construit à travers la relation et la confiance entre les éducatrices, l'enfant et les membres de la famille qui l'accompagnent. L'insertion se déroule avec gradualité et elle est organisée à des petits groupes d'enfants et de parents. La délicatesse de cette phase demande que les temps de chaque insertion soient établis en collaboration avec les parents.

Relations avec les parents

La crèche 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 de divers rencontres :

- individuels entre les deux parents et les éducatrices
- de section entre tous les parents et les éducatrices d'une mêmes section
- d'assembléments avec tous les parents pour affronter les besoins, intérêts, 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 :

- **Comité de gestion** : formé par les représentants des parents et le personnel Scolaire, c'est l'occasion pour une comparaison sur le projet éducatif de crèche.
- **la consulte citadine** : composée par les représentants de l'Administration, les présidents des divers Conseils d'école, les comités de gestion et les coordinatrices, elle représente le moment de comparaison élargie et de participation à des thèmes ou des problèmes relatifs à l'organisation des services scolaire.

Les membres de la famille sont tenus à :

- présenter le certificat médical de maladie quand l' absence dépasse 5 jours ;
- à justifier l'absence pour raisons de famille, puisqu'en cas d'absence prolongée non justifiée, pour 30 jours consécutifs, elle est prévue la perte de place ;
- à ne pas déléguer au personnel de l'école l'administration des médicaments. Les parents dans des cas spécifiques, peuvent être admi dans les heures d'école à fournir a leurs fils les médicaments don't ils nécessitent ;
- à souscrire, si d'accord, l'autorisation aux 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 autres personnes, en souscrivant une demande à signer à la présence des éducatrices.

La Journée éducative

Chaque journée les expériences éducatives comprennent un temps pour l'accueil, le jeu, les activités organisées, le soin personnel, déjeuné, le repos et la réunion avec les parents. A l'intérieur de cette emplacement l'attention se prête aux coutumes des enfants, comme un moment rassurant où on peut accueillir et partager les habitudes de chacun.

L'organisation de la journée est la suivante :

- L'entrée de 7h 30 - 9h, est dédiée à l'accueil et permet un bref échange de formations entre les parents et les éducatrices pendant que les enfants se trouve à jouer ensemble
- La journée commence a 9h, et elle est dédiée au plaisir de se retrouver en groupe avec les éducatrices et les copains de la propre section.
- Entre 9h 30 et 11h 30 viennent de s'organisées les activités éducatives soient en grand qu'en petit groupe.
- Le moment du goûter, vers 9h 30 et le temps pour déjeuner entre 11h 30 et 12h ils sont des espaces 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 certaines fonctions de son corps.
- De 12h 45 à 13h 15 elle est prévue une brève sortie pour les enfants qui fréquentent la crèche juste le matin.
- Le moment de repos, entre 13h 30 et 15h se produit dans le respect des rituels du sommeil et des habitudes personnelles qui aident l'enfant à se relasser et à endormir.
- La sortie de 15h 30 -16h c'est le moment 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 (qui prévoit différents sorties entre 16h 30 et 18h 30) est fréquenté par les enfants dont les parents à cause des exigences de travail, nécessitent le prolongement de la permanence de leurs fils dans la crèche. Les éducatrices chargées à ce service organisent 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, détermine les activités de la crèche qui mieux répondent aux buts pédagogiques.

La programmation oriente l'activité de la crèche :

- 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 crèche 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 la crèche et l'école d'enfance avec des projets - pont qui facilitent le passage des enfants entre les deux services. La crèche 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.

Alimentation

L'alimentation est toujours importante dans la vie de chaque personne, mais il est encore de plus pendant la première enfance. C'est pour ça que dans les Crèches l'alimentation vient beaucoup soignée dans tous ses aspects de nutriments et d'éducatifs et elle est objet de confrontation constante entre les familles et les éducatrices.

Le service de cantine scolaire de la Commune de Cremona se propose par conséquent, d'aider les familles dans la tâche délicate 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).

L'organisation des cuisines et des menus

dans tous les crèches est activée 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, sont étudiés de la diététicienne de la Commune de Cremona en collaboration avec les cuisiniers, rédigés selon les lignes guide émises par 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 divergent 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 processus d'apprentissage du goût.

Un soin particulier est adressé au moment du sevrage, en introduisant les premières dégustations de la diète des plus grands en accord avec les familles.

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 même utilisées quelques aliments provenant de l'agriculture biologique tel le riz les pâtes de gruau (une fois par semaine) et les crackers.

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

La modalité de demandes des diètes spéciales

A l'intérieur des des Crèches 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.

Les produits diététiques spécifiques demandés par certains médecins pédiatres seront acquis par le Secteur.

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

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 di te 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 ; les demandes non renouvelées annuleront automatiquement la di te 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 di te spéciale précédemment demand e.

La di te spéciale sera exposée dans les singulières cuisines scolaires et sera délivrée aux familles.

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

Pour avoir plus d' informations vous pouvez envoyer un e-mail à :

ufficio.ristorazione@comune.cremona.it

L'ATTENTION AU FONCTIONNEMENT ORGANISATIF

Accès et bénéfice

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

asile nid " Sacchis "	nombre de sections 4	nombre d'enfant 64
asile nid " Navaroli "	nombre de sections 4	nombre d'enfant 69
asile nid " Lancetti "	nombre de sections 4	nombre d'enfant 69
asile nid " San Francesco "	nombre de sections 3	nombre d'enfant 48

Les crèches ouvrent le 1^o septembre 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 chaque an.

Pendant le mois de Juillet il est prévu l'ouverture de deux crèches estivales sur quatre. Le service est destiné seulement aux enfants qui fréquentent déjà la crèche pendant l'an scolaire et que leurs parents travaillent tous les deux. L'inscription doit être effectuée dans le mois de mai.

Inscription et modalité

la demande d'insertion pour le classement des crèches communales doit être présentée entre :

- le 30 juin (ou, si férié, premier jours ouvrable suivant) pour les demandes d'insertion du mois de septembre jusqu'au 31 octobre.
- le 31 octobre (ou, si férié, premier jours ouvrable suivant) pour les demandes d'insertion du mois de décembre jusqu'au 31 Mars.

La demande doit être présentée sous forme d'autocertification, aux sens du D.P.R. 28/12/2000, n. 445. Les formulaires nécessaires sont en distribution près du Secteur Politiques Educatives – via del Vecchio Passeggio, 1 (Bureau inscription écoles Enfance et crèches) ou bien près du Bureau Relation avec le Public, place de la Commune 8, ou bien déchargeable du site www.comune.cremona.it.

Critères pour la formulation du classement

La Commission prévue de l'art. 15 du règlement des crèches communales est composée de:

- Directeur du Secteur, en qualité de Président
- Directeur du service Gestion Entrée ou fonctionnaire par lui désigné
- Responsable du secteur Politiques Educatives
- Figure technicienne désignée par le Dirigeant du Secteur des Affaires Sociales

La formule deux classements:

- pour les enfant résidents dans la Commune de Cremona
- pour les enfant résidents dans d' autres Communes

La Commission dans les formulaires de classements tient compte des suivants critères d'évaluation en ordre prioritaire indiqué :

1. enfants avec désavantage psychophysique certifié par les Services Sanitaires publics ou privés ou appartenants à des familles qui présentent des problématiques à niveau psico-éducatif, socio-economique et ambiant pour lesquels il peut être utile de fournir les opportunes stimulations et de la nécessaire protection en ordre à leur condition psychologique. A tel égard le Service Social de base fournira une relation appropriée en définissant avec clarté l'entité du problème et les avantages dérivés de l'insertion à la crèche ;
2. enfants avec un seul parent ;
3. enfants avec les deux parents qui travaillent ;
4. enfants avec un parent travailleur et un parent étudiant avec obligation de fréquence ou bien avec tous les deux parents étudiants avec obligation de fréquence ;
5. des enfants appartenants à des familles avec un seul parent travailleur.

A parité de conditions il se tient compte de l'appartenance au groupe de mineur niveau économique déterminé par l'Indicateur de Situation Economique Équivalent (I.S.E.E) délivré par les C.A.F. Syndicats gratuitement conventionnés avec la Commune.

S'ils n'y ont na pas des places suffisantes à accueillir tous les enfants, les demandeurs resteront en attente jusqu'à la validité du classement.

Pension

La pension mensuelle est établie annuellement par la Commission Communale, sous l'escorte des critères approuvés du conseil Communale, en relation avec l'Indicateur de Situation Economique Équivalent (I.S.E.E.) référé à la dernière déclaration des revenus utile.

Le montant de la pension mensuelle que les familles doivent correspondre est calculé en mois de septembre et il est compréhensif de linges, bavvures, serviette pour l'hygiène personnelle et des draps de lits qui sont fournies directement du Secteur et quotidiennement lavés à l'intérieur de la structure.

En cas d'absence justifiée avec certificat médical, il est prévu un escompte à partir du 10-ième jours dans le mois pareil à 25% et du 21-ième au 30-ième jours d'absence pareil à 50%.

Les situations qu' en conditions sociales particulieres seront évaluées du Secteur des Affaires Sociales.

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 une commission égale à 1.50% du montant de la facture).

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

La communication de cessation de bénéficiaire du service doit être présentée en forme écrite et avec un préavis de 15 jours et la pension ne devra plus être payée à partir du 16 ième jours successif à la communication. En absence de communication écrite la pension est emis régulièrement.

Fonctionnement organisationnel

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

Dans chaque crèche le rapport éducateurs/enfants est :

Nourrissons (de 3 à 12 mois) :	1 éducateur chaque 5 enfants
Moyens (de 12 à 24 mois) :	1 éducateur chaque 8 enfants
Grands (de 24 à 36 mois) :	1 éducateur chaque 8 enfants
Mixte (de 12 à 36 mois) :	1 éducateur chaque 8 enfants

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

En cas de fréquence de mineur non habile dans les sections il est possible la présence d'une ultérieure éducatrice.

Dans chaque crèche 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 intégrations 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 par les 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 devoir 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, 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 quotidiennement par les enfants, et il est présent dans la mesure un opérateur chaque 15 enfants ainsi comme c'est prévu des paramètres régionaux.

Le Secteur Politiques Educatives coordonne les activités de tous les crèches et les écoles d'enfance par une staff technicien - d'organisation composé de :

- 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 Politiques Educatives 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 violent les principes énoncés dans la présente Carte des Services, les usagers peuvent présenter des réclamations.

Les bureaux du Secteur Politiques Educatives 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 signalée.

La réclamation écrite peut être avancée par e-mail ou fax
au **Secteur Politiques Educatives**

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 Cremona

e-mail: urp@comune.cremona.it

fax 0372407290

Les réclamations anonymes ne sont pas prises en considération les suggestions et les signalisations pourront être présentées à l'attention du Comité de Gestion ou dans d'autres réunions avec les familles et les éducatrices.

ATTENTION A L'AMBIENT ET A LA SÛRETÉ

Ambient

Dans chaque crèche 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 tous les matériels et les équipements adaptés.

Espaces pour les enfants

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

Espaces pour les parents

La crèche est un espace pensé pour accueillir même les parents. Chaque crèche dispose d'espaces d'information et de communication pour tous les parents qui vient d'être ajournés périodiquement.

Espaces pour le personnel

Chaque crèche 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 c' est important de jouer et 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 la 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 qui est présent dans ce moment.

LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Compétences professionnelles

le personnel qui travaille dans les crèches est inséré dans le projet **0 - 6 ans** et, pour le choix de l'Administration Communale, il est en possession de titre d' étude prévu pour l'accès à l'école d'enfance.

Le Secteur Politiques Educatives 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 d'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 crèche pour la croissance complete du service et des différents caractères professionnels.

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, moyen de sauvegarde des citoyens, a été formulé dans le respect des réglementations de référence et en particulier de :

- Règlement Communal des crèche 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 Sûreté et des Santé des travailleurs sur le 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