



PLAN D'AMÉLIORATION PROGRAMME CAMP DE JOUR

Synthèse depuis 2015

8 février 2017

En juin 2014, dans le but de réviser les paramètres du programme Camp de jour et de proposer des pistes de solutions pour assurer la pérennité d'une offre de service de qualité à la population lévisienne, dans un contexte de popularité grandissante, la Ville de Lévis a mis sur pied un comité de travail.

À la lumière de leur analyse, le comité a émis diverses recommandations et est demeuré à l'affût des opportunités d'améliorations du camp de jour. Vous trouverez ci-dessous le sommaire des réalisations à ce jour.

MISSION DU PROGRAMME CAMP DE JOUR

Permettre aux jeunes Lévisiennes et Lévisiens âgés entre 5 et 15 ans de vivre des activités estivales récréatives, diversifiées, stimulantes et sécuritaires dans le respect des différences.

AMÉLIORATION DU SERVICE

- Réalisation d'un sondage de la satisfaction des parents.
- Des améliorations ont été apportées au processus d'inscription en ligne, notamment la présence de files d'attente sur le Web afin de rendre le processus d'inscription et de paiement plus fluide.

PROCESSUS DE RECRUTEMENT

- Une vaste campagne de communication multiplateforme a été lancée, ciblant exclusivement le recrutement du programme Camp de jour, plutôt que l'ensemble des emplois estivaux. Cette campagne mise largement sur les réseaux sociaux.
- Un plan de communication a été élaboré touchant le recrutement direct dans les écoles et les salons de l'emploi, la publicité dans différents médias et le recrutement auprès des anciens campeurs et campeuses.

AMÉLIORATION DU SERVICE

- Une réorganisation du service a permis d'offrir 1 000 semaines de plus aux parents.
- À la suite d'un processus d'audit, le programme Camp de jour de la Ville de Lévis a été certifié par l'Association des Camps du Québec (ACQ) et répond aux balises des camps de jour municipaux.

OUTILS DE COMMUNICATION AUX PARENTS

- Un guide d'information à l'attention des parents du programme Camp de jour a été conçu et diffusé.

PROCESSUS DE RECRUTEMENT

- Un programme d'apprenti animateur (pour les 13 à 15 ans) a été offert dans le but de créer un intérêt chez les jeunes.
- La grille salariale du personnel a été revue afin que les salaires offerts soient plus attractifs afin, notamment, d'améliorer la rétention du personnel.
- Le personnel du camp de jour a été sondé (sondage et *focus group*) pour connaître leur motivation et ainsi mieux orienter les stratégies de recrutement et de rétention.

SERVICE D'INTÉGRATION DES ENFANTS HANDICAPÉS OU AYANT DES BESOINS PARTICULIERS D'ENCADREMENTS

- 25 accompagnateurs de plus ont été embauchés afin de répondre à la forte demande du Service d'accompagnement pour les enfants handicapés ou ayant des besoins d'encadrement particuliers.
- Un guide d'information à l'attention des parents ayant un enfant inscrit au service d'accompagnement a été conçu et diffusé.

AMÉLIORATION DU PROCESSUS

En réponse aux sondages de satisfaction :

- les inscriptions seront devancées de trois semaines, soit le 3 avril, et se feront sur une semaine au lieu de deux;
- la mise en ligne de l'information de la saison 2017 sur le site Internet de la Ville se fera le 8 février, plutôt qu'en avril;
- le programme Camp de jour sera encore offert pour une durée de 35 jours sur sept semaines complètes, soit du 3 juillet au 18 août.

OUTILS DE COMMUNICATION AUX PARENTS

- Une rencontre d'information destinée aux parents sera offerte préalablement aux inscriptions.
- Une rencontre d'information sur les modalités d'intégration sera également offerte aux parents ayant un enfant handicapé ou ayant des besoins particuliers.
- Un outil rappelant les principaux éléments du camp de jour sera acheminé aux parents.

PROCESSUS DE RECRUTEMENT

En réponse aux sondages et aux focus groups réalisés afin de dégager des pistes de solution pour l'améliorer du recrutement et de la rétention du personnel, diverses actions sont mises de l'avant.

- Une journée spéciale d'embauche pour le personnel d'animation aura lieu le 25 février prochain en vue de réduire le plus possible le traitement des dépôts de candidatures.

SERVICE D'INTÉGRATION DES ENFANTS HANDICAPÉS OU AYANT DES BESOINS PARTICULIERS D'ENCADREMENT

Dans le but d'offrir une meilleure offre de service à notre clientèle et mieux soutenir le personnel face au défi que représente parfois l'intégration des enfants handicapés ou ayant des besoins d'encadrement particuliers:

- la structure d'encadrement sera ajustée afin d'améliorer le soutien au personnel ouvrant auprès d'enfants ayant des besoins particuliers d'encadrement.

RÉSULTATS DU SONDAGE S'ÉTANT TERMINÉ LE 19 AOÛT 2016

Principaux résultats du sondage à la suite du camp de jour 2016.
421 parents ont participé:

