

## Règlement d'ordre interne

Année scolaire 2020/2021

### Service d'éducation et d'accueil « Bei de Kueben »

Chers parents, chers enfants,

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le règlement d'ordre interne du Service d'éducation et d'accueil « Bei de Kueben » pour l'année scolaire 2020/2021.

Ensemble avec la Croix-Rouge luxembourgeoise, l'Administration Communale de Fischbach offre un encadrement parascolaire au Service d'éducation et d'accueil de 7h00 à 19h00 heures et ceci, afin d'aider les familles à harmoniser leur vie familiale et professionnelle.

Cette offre s'adresse à tous les enfants scolarisés à l'école fondamentale ou résidents de la commune de Fischbach en fonction des priorités d'admission. À savoir que le nombre maximal d'enfants par agrément est défini par le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et que cette mesure doit être rigoureusement respectée.

L'administration communale charge la Croix-Rouge luxembourgeoise, par convention partenariale, de la direction et de la gestion du Service d'accueil « Service d'éducation et d'accueil pour Enfants ».

Nathalie Thimmesch- Wagner

Responsable de la Maison Relais « Bei de Kueben »

## I) Fonctionnement

### A. Priorités d'admission

Tous les enfants scolarisés à l'école fondamentale habitant la Commune de Fischbach peuvent profiter des services offerts dans le cadre du Service d'éducation et d'accueil selon les critères d'admission.

En cas d'un nombre d'inscriptions supérieur à la capacité maximale d'enfants définie par l'agrément, la priorité sera donnée :

- aux familles, dont les deux parents travaillent à plein temps ou sont inscrits à l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM)
- aux familles monoparentales
- aux familles défavorisées (p.ex. : besoins sociaux)

La date de dépôt de la fiche d'inscription ou de la lettre de renouvellement de l'inscription fera foi, au cas où le nombre de demandes d'inscription total est supérieur à la capacité maximale et que plusieurs demandes d'inscription remplissent les mêmes critères d'admission cités ci-dessus.

Au cas où, la capacité maximale du Service d'éducation et d'accueil serait atteinte (surtout entre 12h00 et 14h00) au cours de l'année scolaire et dans le cas d'une demande urgente et prioritaire, le Service d'éducation et d'accueil se réserve le droit d'annuler l'inscription des enfants, dont les parents ne remplissent pas les critères de priorité mentionnés ci-dessus. Dans ce cas, la direction du Service d'éducation et d'accueil, en concertation avec les parents, se chargera de leur proposer des plages horaires alternatives.

La fiche d'inscription signée étant seulement valable avec les pièces justificatives énumérées sur la dernière page du formulaire d'inscription ou par la confirmation des données en signant la lettre de renouvellement.

## B. Horaires généraux

Le Service d'éducation et d'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 7 à 19 heures.

Les différents services sont offerts tous les jours **de la semaine scolaire selon les plages d'inscription et de facturation** suivantes:

Horaire	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
07.00 - 08.00					
08.00 - 12.00	Service d'éducation et d'accueil fermé (sauf en vacances scolaires)				
12.00 - 14.00					
14.00-16.00	Service d'éducation et d'accueil fermé (sauf en vacances scolaires)		Service d'éducation et d'accueil fermé (sauf en vacances scolaires)		Service d'éducation et d'accueil fermé (sauf en vacances scolaires)
16.00-16.30					
16.30-17.00					
17.00-17.30					
17.30-18.00					
18.00-18.30					
18.30-19.00					

Les différents services sont offerts tous les jours de la semaine pendant **les vacances scolaires (excepté les semaines de fermeture)** selon les plages d'inscription et de facturation suivantes :

Horaire	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
07.00-08.00					
08.00-10.00					
10.00-12.00					
12.00-14.00					
14.00-16.00					
16.00-17.00					
17.00-17.30					
17.30-18.00					
18.00-18.30					
18.30-19.00					

Durant les vacances scolaires, certaines excursions pourront durer toute la journée (par exemple de 9h00 à 17h00). Dans ce cas, les enfants ne pourront être inscrits qu'au minimum pour la durée intégrale de l'excursion. Il ne sera pas possible de venir chercher les enfants avant la fin de l'excursion respectivement de les ramener après l'heure de début de l'excursion.

Les plages d'inscriptions possibles sont détaillées sur la fiche d'inscription des vacances scolaires en question.

Toujours soucieux d'améliorer la qualité de notre travail quotidien avec les enfants et de garantir un suivi des activités, nous devons restreindre les moments de perturbations et de « va et vient » dans les groupes.

**Ainsi nous vous invitons à récupérer vos enfants :**

**Les mardis et jeudi à 14h00 et à partir de 16h00**

**Les lundis, mercredis et vendredis à partir de 16h30**

Sauf en cas d'urgence ou de demande exceptionnelle, il n'est plus possible de les amener/ récupérer entre 14h00 et 16h00 pour ne pas trop perturber le fonctionnement des études surveillées et les activités pédagogiques en cours.

**Les dates de fermeture du service d'éducation et d'accueil étant fixée du :**

**21 décembre 2020 au 1<sup>er</sup> janvier 2021**

**02 août 2021 au 13 août 2021**

Des jours de fermeture spéciale pourraient se rajouter aux dates de fermeture, notamment pour cause de formation pédagogique interne. Le cas échéant, vous seriez évidemment informés à temps.

## C. Modalités d'inscription

Toutes les fiches de présence sont disponibles dans le coin des parents du Service d'éducation et d'accueil et peuvent être consultées et téléchargées sur le site [www.croix-rouge.lu](http://www.croix-rouge.lu) ou [www.acfischbach.lu](http://www.acfischbach.lu) .

Toute sorte d'inscription ou de modification/annulation doit être déposée dans la boîte aux lettres Service d'éducation et d'accueil ou par courriel [relais.angelsberg@croix-rouge.lu](mailto:relais.angelsberg@croix-rouge.lu) .

### 1. Fiche d'inscription pour la période scolaire

#### 1.1. Fiche de présence régulière annuelle (annexe 1)

Votre enfant est inscrit durant toute l'année scolaire au Service d'éducation et d'accueil aux jours et plages d'horaires indiqués sur la fiche.

#### 1.2. Fiche de présence irrégulière occasionnelle/hebdomadaire/mensuelle (annexe 2)

Si vos besoins d'inscription changent d'une semaine à l'autre, d'un mois à l'autre ou si vous souhaitez inscrire votre enfant occasionnellement, il vous est possible de l'inscrire moyennant la fiche « Inscription de présence irrégulière » et ce, **au plus tard jusqu'au jeudi 12h00 heures** qui précède la première semaine d'inscription.

Pour des raisons d'organisation, nous vous prions de bien vouloir, dans la mesure du possible, d'inscrire votre enfant pour le maximum de semaines à venir (par exemple pour 4 semaines consécutives, si vous recevez un plan de travail mensuel).

#### 1.3. Fiche de modification (annexe 3)

Pour des raisons d'organisation, toute modification ou annulation d'inscription en période scolaire devra être signalée à l'avance par écrit ou par courriel **jusqu'au jeudi (12h00 au plus tard)** qui précède la semaine de modification ou d'annulation au secrétariat du Service d'éducation et d'accueil.

Passé ce délai, il ne nous sera pas possible d'en tenir compte pour la facturation.

La demande de modification sera prise en compte dans le cadre de la limite des places disponibles.

Si vous ne recevez pas d'avis négatif quant à la demande de modification de l'inscription de votre enfant au plus tard 2 jours avant l'occurrence de la modification, votre enfant est inscrit pendant les heures indiquées sur la fiche de modification. Vous ne recevrez pas de confirmation d'inscription.

En cas de non-respect répétés des horaires d'inscription initialement demandés, la direction se réserve le droit d'adapter l'inscription de l'enfant en fonction de la présence réelle de l'enfant. De même, pour ne pas bloquer inutilement des plages d'horaires, nous nous réservons le droit d'adapter les horaires si nous constatons que vous annulez d'office répétitivement certaines mêmes plages d'inscription qui vous avaient été accordées au début de l'année scolaire.

Si la procédure de modification n'est pas respectée, les plages d'inscription seront intégralement facturées et cela même si votre enfant n'est pas présent (même partiellement).

### 2. Fiche d'inscription pour la période des vacances

Durant les vacances scolaires et le jour de Saint Nicolas, le Service d'éducation et d'accueil restera ouvert sauf du 21.12.2020 au 01.01.2021 et du 02.08.2021 au 13.08.2021 Vu l'organisation particulière pendant les vacances, une inscription spécifique est nécessaire. Les fiches d'inscription concernant les vacances scolaires seront disponibles au Service d'éducation et d'accueil à partir du 15 septembre 2020.

Au cas où, vous souhaiteriez inscrire votre enfant au Service d'éducation et d'accueil, la fiche d'inscription dûment remplie devra impérativement être renvoyée avant la date limite d'inscription.

Pour des raisons d'organisation cette fiche devra être remise impérativement dans les délais, stipulés dans un planning annuel. Ce planning annuel vous sera communiqué, afin de vous informer de la date limite d'inscription de ces périodes. Passé cette date, il ne sera plus possible de prendre une demande d'inscription en considération.

## **Le planning annuel des dates exactes sous point VI).**

Le programme des activités pour les vacances et congés scolaires vous sera communiqué après l'inscription de votre enfant et vaut comme confirmation d'inscription et ceci au plus tard une semaine avant le début des vacances en question.

Pour des raisons d'organisation, toute modification ou annulation d'inscription qui concerne les périodes de vacances scolaires doit être signalée à l'avance par écrit ou par courriel au plus tard pour la date limite d'inscription au secrétariat du Service d'éducation et d'accueil. Passé ce délai, il ne sera pas possible d'en tenir compte pour la facturation.

Sauf pour des raisons d'urgences motivées et seulement dans le cas, où la structure le permet, il nous sera possible d'accepter des inscriptions après le délai d'inscription.

### **D. Phase d'adaptation pour les nouveaux enfants**



Nous offrons aux enfants nouvellement inscrits la possibilité de se familiariser avec la vie au service d'éducation et d'accueil avant la rentrée scolaire. Pendant cette phase d'adaptation un des parents devra être disponible pour accoutumer l'enfant lentement à la vie au Service d'éducation et d'accueil. Le déroulement exact de cette phase d'adaptation est organisé ensemble avec le personnel éducatif.

**Pour s'inscrire à la phase d'adaptation, veuillez remplir la fiche de présence vacances, après avoir pris contact avec le personnel éducatif en charge du cycle 1.**

Les nouveaux enfants peuvent être inscrits à la maison relais à partir du 17 août 2020.

## **II) Déroulement journalier**

### **A. Encadrement et accueil**

Nos structures d'éducation et d'accueil sont des lieux d'éducation non-formelle. Dans un environnement stimulant, nous créons des processus d'éducation permettant à l'enfant autodéterminé de participer activement au quotidien. Nos lieux d'éducation mêlent l'éducation et l'accueil.

Le Service d'éducation et d'accueil :

- propose un environnement propice au développement social, cognitif et moteur de l'enfant.
- offre un travail pédagogique «ouvert», adapté à l'âge des enfants, dans des salles/espaces à fonction spécifique (p. ex. : construction, mouvement, jeux de rôle, créativité...) permettant aux enfants de faire leurs propres expériences en fonction de leurs intérêts et de leurs besoins.
- encourage les enfants à participer activement et de manière démocratique à l'organisation du quotidien du Service d'éducation et d'accueil.
- observe et documente l'évolution et le développement de l'enfant.

### **B. L'accueil du matin**

L'accueil de tous les enfants se fait à partir de 7h00 à 7h50 heures au Service d'éducation et d'accueil.

### C. Restaurant

Le Service de restauration fonctionne tous les jours (du lundi au vendredi de 12h00 à 14h00) et reste ouvert pendant les vacances scolaires, à l'exception des trois semaines de fermeture (du 24.12.2020 au 01.01.2021 et du 05 au 16.08.2021).

Les repas sont préparés dans l'auberge de jeunesse à Larochette par un cuisinier professionnel, qui veille à offrir aux enfants une alimentation saine et équilibrée. Les menus proposés sont établis par une diététicienne et choisis selon les recommandations du Ministère de la Santé (fréquences, quantités). Le plan des menus peut être consulté sur le site [www.croix-rouge.lu](http://www.croix-rouge.lu) ou [www.acfischbach.lu](http://www.acfischbach.lu).

Les enfants de tous les cycles se restaurent dans le cadre du système « self-service ». Ce modèle leur permet d'organiser leur pause de midi de manière autonome en choisissant parmi une offre de diverses activités proposées. Le déjeuner est alors pris en self-service et au moment souhaité par l'enfant. L'équipe éducative du Service d'éducation et d'accueil veille à ce que chaque enfant ait pris un déjeuner équilibré et assure l'encadrement des activités, ainsi que la surveillance des enfants.

Les allergies/intolérances alimentaires (allergie aux fraises, aux noix, etc...) ainsi que les incompatibilités alimentaires (ex. diabète...) de votre enfant doivent nous être impérativement signalées et certifiées par votre médecin et à remettre lors de l'inscription.

Comme nous ne pouvons malheureusement pas fournir de repas diététiques ou répondant à certaines indications médicales, nous essayerons, dans la mesure du possible, en collaboration avec les parents des enfants et la diététicienne, de chercher une solution appropriée.

Merci de nous indiquer les régimes alimentaires de votre enfant. Ces informations sont fournies de manière facultative par les responsables légaux.

Une collation est servie à 16h00 aux enfants fréquentant le Service d'éducation et d'accueil. Pendant les périodes de vacances scolaires, un petit-déjeuner est servi à 9h00.

### D. Études surveillées

Conformément au règlement grand-ducal du 16 mars 2012 portant sur l'exécution de l'article 16 de la loi du 6 février 2009 portant sur l'organisation de l'enseignement fondamental, relatif à l'encadrement périscolaire, le Service d'éducation et d'accueil propose des études surveillées :

- les lundis et mercredis : entre 16h00 à 17h30
- les mardis et jeudis: entre 12h00 à 14h00

La salle des devoirs reste néanmoins à la disposition des enfants durant l'après-midi des mardis et jeudis jusqu'à 17h30 pour ceux, qui souhaiteraient y travailler plus longtemps.

Les études surveillées sont définies comme suit par le règlement grand-ducal précité : „les études surveillées consistant à offrir aux enfants un cadre favorable à l'exécution des devoirs à domicile de façon autonome, dans des conditions de calme avec une surveillance et un soutien minimal“.

L'équipe éducative se permet d'attirer l'attention sur le fait que l'entière responsabilité, quant au contrôle des devoirs et aux révisions des matières pour les compositions incombent aux parents. Il en est de même pour la signature du journal de classe.

Il n'y aura pas d'études surveillées pendant les vacances scolaires.

### III) Informations importantes

#### A. Discipline

La désobéissance répétée d'un enfant, respectivement un comportement dérangeant au sein du groupe, entraîne une réunion entre les parents et le personnel éducatif et peut avoir comme conséquence une exclusion temporaire, voire définitive du Service d'éducation et d'accueil.

Il est formellement interdit aux enfants fréquentant le Service d'éducation et d'accueil de quitter l'enceinte. Les parents seront prévenus par téléphone en cas d'absence d'un enfant inscrit.

Les enfants n'amènent ni sucreries, ni jouets personnels à l'exception de nounours, doudous ou objets favoris, auxquels les enfants sont attachés et dont ils ont éventuellement besoin.

Pour des raisons d'organisation, les enfants doivent se rassembler immédiatement après la fin des cours à 12h00 et à 16h00 aux endroits prévus :

- les enfants du cycle 1 sont accueillis par le personnel du Service d'éducation et d'accueil dans le couloir devant leurs salles de classes
- les élèves du cycle 2 sont accueillis par le personnel du Service d'éducation et d'accueil dans hall de leur bâtiment
- Les élèves des cycles 3 et 4 sont accueillis par le personnel du Service d'éducation et d'accueil devant leur bâtiment

#### B. Assurance responsabilité civile

Le Service d'éducation et d'accueil décline toute responsabilité en cas de perte ou de dégât de jouets, de vêtements, d'argent, de téléphones portables, baladeurs/MP3 ou de bijoux apportés par l'enfant.

Les enfants sont couverts par une assurance responsabilité civile pour tout dommage causé à un tiers, pendant l'ensemble des heures d'encadrement effectives, lorsqu'ils se trouvent sous la responsabilité du Service d'éducation et d'accueil.

Dès que les parents ou la personne désignée par ceux-ci sont présents au Service d'éducation et d'accueil, les enfants sont sous leur responsabilité.

#### C. Retard

Les parents sont tenus de venir récupérer leur/leurs enfant(s) jusqu'à 19h00 au plus tard.

En cas de retard des parents, il est indispensable de prévenir le personnel du Service d'éducation et d'accueil.

Tout dépassement de présence par rapport à l'inscription prévue de l'enfant sera facturé. Si ces retards se répètent, le (les) enfant(s) risque(nt) l'exclusion temporaire voir définitive.

#### D. Maladie

##### 1. **Modalités générales**

Si un enfant est malade, il ne peut pas fréquenter le Service d'éducation et d'accueil.

Les parents concernés seront invités à venir chercher leur enfant au plus vite, respectivement d'en charger une personne, qu'ils y ont autorisé moyennant l'autorisation parentale pour tierces personnes (**annexe 4**).

Les enfants avec une maladie contagieuse ne sont pas admis au Service d'éducation et d'accueil, et ceci pendant toute la durée de contagion. En cas de présence de poux de tête chez votre enfant, nous vous



prions d'informer l'équipe éducative, à savoir le référent du cycle, afin que des mesures d'hygiène soient immédiatement prises.

En cas de maladie d'un enfant, il revient aux parents de trouver une solution de garde pour leur enfant (p.ex. : le service « KRANK KANNER DOHEEM », Tél. : 48 07 79).

En cas d'urgence médicale ou d'accident, le personnel se réserve le droit de contacter la permanence d'un hôpital ou de faire appel aux services de secours d'urgence.

**En cas de maladie**, il est impératif de nous avertir par téléphone ou courriel le jour même et avant 9h00 de l'absence de votre enfant.

Un congé de maladie au-delà de deux jours devra être justifié par un certificat médical et doit être remis endéans les 5 jours ouvrables.

Si cette procédure est respectée, les heures de présence initialement prévues ne seront pas facturées.

## 2. Délégation d'un acte d'aide

Les médicaments ne sont administrés qu'avec :

- l'accord écrit des parents (**annexe 6**) et une ordonnance médicale valide.

Nous prions donc les parents de nous remettre une ordonnance médicale mentionnant la dose exacte à administrer à l'enfant et la durée de prise du médicament, ainsi que de noter le nom de l'enfant sur le médicament.

Cette mesure concerne tous les médicaments, y compris les médicaments homéopathiques et ceux disponibles en vente libre.

## 3. Soins quotidiens

Dans le cadre des soins quotidiens et en cas de chute et/ou de blessure, le personnel éducatif pourra utiliser les produits suivants:

- Hibidil pour désinfecter
- Arni crème contre les coups et hématomes
- Euceta, Systral en cas de piqûres d'insectes et coups de soleil
- Crème solaire pour protéger la peau du soleil
- Crème anti brûlure Flavigel

Pour information, la présence de tiques nécessitera l'intervention personnelle des parents, voire d'un médecin.

## 4. Allergies/Intolérances/antécédents médicaux

Nous vous prions de nous informer de la présence de toutes allergies, intolérances et/ou incompatibilités alimentaires ou autres (allergie aux œufs, aux fruits à coque, diabète, etc. ...), afin que nous puissions trouver ensemble la solution répondant aux besoins de votre enfant.

Les allergies/intolérances/éviictions alimentaires sans risque de choc anaphylactique doivent être certifiées par votre médecin traitant.

Les allergies/intolérances alimentaires sévères, ainsi que les incompatibilités alimentaires **pouvant entraîner un risque de choc anaphylactique** (avec trousse d'urgence « fastjekt/epipen) doivent être impérativement signalées et certifiées par votre médecin traitant, qui devra remplir ainsi le **PAI** (projet

d'accueil individualisé), qui doit alors être accompagné du **Plan d'Action d'Urgence** à suivre en cas de crise.

Pour les enfants à besoins de santé spécifiques (diabète, épilepsie, asthme, affection cardiaque etc. ...), il est également impératif que le **PAI** (projet d'accueil individualisé), qui devra être accompagné du **Plan d'Action d'Urgence**, soient remplis par votre médecin traitant et remis lors de l'inscription à notre Service d'éducation et d'accueil.

Une mise à jour ou la résiliation du PAI est à remettre sans délais à l'SEA.

### **E. Autorisation parentale pour tierces personnes**

Si vous souhaitez autoriser une troisième personne (grands-parents, frères et sœurs, voisins...) à venir récupérer votre enfant au service d'éducation et d'accueil, il faudra nous faut :

- Une information écrite à l'avance
- Remplir la fiche et la remettre au responsable (**voir Annexe 4**)
- Une copie de la carte d'identité de la personne concernée.

Veillez noter qu'il est indispensable de nous remettre une autorisation parentale pour tierces personnes au cas où des personnes figurant sur le certificat de composition de ménage, mais qui ne sont pas investies du droit d'éducation, étaient amenées à venir chercher vos enfants.

### **F. Autorisation parentale « Déplacements »**

Les enfants ont le droit de se déplacer seul, avec l'autorisation explicite et écrite des parents. Ces derniers déclarent leur enfant apte à se déplacer seul et assument l'entière responsabilité des déplacements.

Une autorisation indiquant la période exacte des déplacements (**voir Annexe 5**) doit être remise par les parents au service d'éducation et d'accueil au cas où les enfants ont le droit de quitter le service d'éducation et d'accueil ou se rendre tout seul vers leur activité sportive ou musicale.

### **G. Prise et publication d'images**

Nous vous prions de remplir la fiche « Autorisation pour la prise et/ou la publication d'images (photographies ou vidéos) » pour donner l'accord à la prise et à la publication d'images. (**Annexe 11**)

### **H. Autorisation pour activités à l'extérieur du SEA**

Par la présente les parents se déclarent d'accord pour que leur enfant puisse participer à toutes les activités et quitter les locaux sous surveillance à pied, en voiture privée, en bus ou en transport commun. En cas d'excursion à l'étranger, les parents s'engagent à remettre une "autorisation parentale" établie par l'administration communale.

### **I. Déclaration des changements de données personnelles**

Tout changement des données personnelles, tel que l'adresse en cas de déménagement, numéro de téléphone, situation professionnelle (heures de travail par semaine), état de santé de l'enfant, changement du compte bancaire, etc. est à notifier par écrit au responsable du Service d'éducation et d'accueil.

Le Service d'éducation et d'accueil s'engage de faire le changement de vos données endéans 1 mois.

### **J. Résiliation de l'inscription**

La résiliation de l'inscription de l'enfant au Service d'éducation et d'accueil doit être signalée 1 mois avant sa prise d'effet par écrit au SEA (ex. : en cas de déménagement vers une autre commune) (**Annexe 8**).

## K. Vêtements de rechange

Prière d'équiper votre enfant de pantoufles.

Pensez éventuellement à des vêtements de rechange. Veillez à adapter les vêtements de l'enfant en fonction de la météo. Par beau temps, veuillez équiper votre enfant de crème solaire et d'une casquette munie de son nom, inévitable pour une protection efficace contre les rayons de soleil.

## IV) Tarifs

### A. Participation financière des parents aux frais de fonctionnement du Service d'éducation et d'accueil

La participation des parents est calculée en fonction de la situation financière et familiale des parents, sur base de la tarification officielle proposée par le Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (Règlement grand-ducal sur le chèque-service accueil).

La carte chaque service est disponible au secrétariat de votre commune. L'adhésion chèque service se fait auprès de votre commune.

Les tarifs actuels peuvent être consultés sous: [www.accueilenfant.lu](http://www.accueilenfant.lu)

Pour certaines activités (excursions p. ex.), un supplément pourra vous être demandé.

Le cas échéant, un programme détaillé vous parviendra en temps utile, ainsi qu'une fiche d'inscription séparée. Ces excursions pourront éventuellement durer toute la journée.

Sur demande écrite des parents, un **certificat à joindre à la déclaration d'impôt** leur sera remis par le secrétariat.

### B. Facturation

Les plages d'inscription sont toujours intégralement facturées, ainsi que toutes les présences dépassant les plages d'inscription.

Si l'enfant est inscrit à un club (solfège, LASEP, etc.), son temps d'absence au SEA ne sera pas facturé.

Le Service d'éducation et d'accueil se réserve le droit d'exclure temporairement, voire définitivement un enfant en cas de non-paiement répété des factures avec un préavis d'un mois.

### C. Ordre de domiciliation

Afin de faciliter le paiement de vos factures, tous les paiements mensuels se feront moyennant un ordre de domiciliation SEPA (annexe 8). Nous vous prions de le remplir lisiblement, de le signer et le joindre à la fiche d'inscription.

La Croix-Rouge luxembourgeoise présente le montant dû pour paiement à votre banque le dernier jour ouvrable du mois. Votre banque, sans intervention de votre part, effectue le prélèvement sur votre compte bancaire.

Vous bénéficiez d'un droit de remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans

les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte. Il suffit de transmettre votre ID créancier à votre banquier. L'ID se compose de votre numéro client et des lettres DOM figurant sur la facture.

L'ordre de domiciliation est à remplir et à signer une seule fois ; il reste valable jusqu'à révocation.

Si vous avez déjà signé un ordre de domiciliation, il n'est pas nécessaire de le renouveler, sauf si vos coordonnées bancaires ont changé.

#### D. Refacturation

Au cas où une facture est fautive à cause d'une erreur de notre part (nombre d'heures d'encadrement incorrect par exemple), veuillez-vous adresser au responsable. Le délai de contestation est de six mois.

Une demande de refacturation pour une facture de l'année précédente doit être présentée au plus tard pour le 15 mars de l'année en cours. Passé cette date, nous accepterons uniquement des demandes de refacturation pour les factures de l'année en cours.

Le contrat chèque-service a une validité d'un an. Aussi, les parents sont tenus de renouveler celui-ci dans les délais.

Au cas où une facture est fautive à cause de l'expiration du contrat chèque-service, veuillez-vous adresser au responsable. Une demande de refacturation peut concerner au maximum les deux dernières factures consécutives.

Les factures concernées doivent être accompagnées d'un courrier.

## V) Contacts

Comment nous joindre ?

Pour contacter les responsables des différents cycles (à partir de <b>11:30</b> et évitez svpl entre 12:00-14:00)	<b>2755 68 53</b>	<b>2755 68 54</b>
Bureau de la responsable de 9:00-12:00 et de 14:00-16:00	<b>2755 6850</b>	
Par courriel :	<b>relais.angelsberg@croix-rouge.lu</b>	

## VI) Planning dates importantes

**TRÈS IMPORTANT !!!!!!!**

### Planning des remises des fiches de présence pour les périodes de congés et vacances scolaires 2020-2021

Les fiches de présence pour les périodes de congés et vacances scolaires pour toute l'année scolaire 2020-2021 sont disponibles sur le site Internet de la Croix-Rouge Luxembourgeoise ou à la maison relais à partir de début octobre.

Congés, vacances scolaires et jours fériés	Délai de remise des fiches de présence
Congé de la Toussaint 02.11.-06.11.2020	08. 10. 2020 12 : 00 heures
<b>Vacances de Noël 21.12.2020-01.01.2021 inclus</b>	<b>Maison relais fermée</b>
Congé de Carnaval 15.02.-19.02.2021	21. 01. 2021 12 : 00 heures
Vacances de Pâques 05.04.-16.04.2021	18. 03. 2021 12 : 00 heures
Lundi de Pâques 05.04.2021 jour férié	
<b>Jour férié pour l'Ascension 13.05.2021 jeudi</b>	<b>Maison relais fermée</b>
Congé de la Pentecôte 24.05.-28.05.2021	06. 05. 2021 12 : 00 heures
Lundi de Pentecôte 24.05.2021 jour férié	
<b>Jour férié pour la célébration publique de l'anniversaire de S.A.R. le Grand-Duc 23.06.2021 mercredi</b>	<b>Maison relais fermée</b>
<b>VACANCES D'ÉTÉ :</b>	
Activités d'été du 19.07.- 30.07.2021 pour cycles 1-4	13. 05. 2021 12 : 00 heures
Inscription MR pour cycles 1-4 du 19.07.-30.07.2021	17. 06. 2021 12 : 00 heures
<b>Congé collectif du 02.08. au 13.08.2021</b>	<b>Maison relais fermée</b>
16.08. - 20.08.2021	15.07.2021 12 :00 heures
23.08.- 03.09.2021	15. 07. 2021 12 : 00 heures
06.09.- 13.09.2021	19 .08. 2021 12 : 00 heures