

Règlement d'ordre interne¹

pour le Service d'éducation et d'accueil pour jeunes enfants (SEAJ)

Zwergenhaus à Lorentzweiler

Chers représentants légaux,

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le **règlement d'ordre interne** du Service d'éducation et d'accueil Zwergenhaus à Lorentzweiler pour l'année scolaire **2024 / 2025**.

Ensemble avec la Croix-Rouge luxembourgeoise, l'Administration communale de Lorentzweiler offre un encadrement parascolaire au Service d'éducation et d'accueil de 07:00 à 18:30 heures et ceci, afin d'aider les familles à harmoniser leur vie familiale et leur vie professionnelle.

Cette offre s'adresse à tous les enfants résidents et **non-scolarisés** de la commune de Lorentzweiler, en fonction des priorités d'admission. À savoir que la capacité d'accueil maximale d'enfants par agrément est défini par le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et que cette mesure doit être rigoureusement respectée.

L'administration communale de Lorentzweiler 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 ».

Laura Speltz,

Responsable du Service d'éducation et d'accueil Zwergenhaus

I) Fonctionnement

A. Priorités d'admission

Tous les enfants non-scolarisés habitant la Commune de Lorentzweiler 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, priorité sera donnée :

- aux familles dont les deux représentants légaux exercent une activité professionnelle ou sont inscrits à l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM)
- aux familles monoparentales
- aux familles vulnérables (p.ex. besoins sociaux, etc.)

Les priorités d'admission ne sont pas hiérarchisées.

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

Au cas où la capacité maximale du Service d'éducation et d'accueil serait atteinte 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 représentants légaux ne remplissent pas les critères de priorité cités ci-dessus. Dans ce cas, la direction du Service d'éducation et d'accueil, en concertation avec les représentants légaux, se chargera de leur proposer des plages horaires alternatives.

La fiche d'inscription signée et datée étant seulement valable avec les pièces justificatives nécessaires, il est indispensable de fournir les pièces énumérées à l'avant-dernière page de la fiche d'inscription ou de les joindre voire confirmer par la fiche d'actualisation de l'inscription.

B. Horaires généraux

Le Service d'éducation et d'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 7:00 à 18:30 heures sauf les jours fériés.

Les différents services sont offerts tous les jours de la semaine **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 – 11:00					
11:00 – 13:00					
13:00 – 15:00					
15:00 – 16:00					
16:00 – 17:00					
17:00 – 17:30					
17:30 – 18:00					
18:00 – 18:30					

Certaines excursions pourront durer toute la journée (par exemple de 9.00 à 16.00 heures). 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 l'enfant avant la fin de l'excursion respectivement de le ramener après l'heure de début de l'excursion.

Les dates de fermeture du Service d'éducation et d'accueil pour l'année scolaire 2024 / 2025 sont les suivantes :

21 décembre 2024 au 5 janvier 2025

2 août – 17 août 2025

A noter, que d'autres jours de fermeture spéciale pourraient se rajouter à ces dates de fermeture, notamment pour cause de formation pédagogique interne. Le cas échéant, vous seriez évidemment informés à temps.

Informations sur les plages fixes

Arrivée et Récupération des enfants entre 07h00 et 11h00	
08h00 – 08h30	<p>Petit déjeuner inclus</p> <p><i>*Aucun petit-déjeuner ne sera servi si l'enfant arrive après 8h30</i></p>
09h30 – 11h00	<p>Activités pédagogiques</p> <p><i>*Nous tenons à vous informer que si le groupe se trouve à l'extérieur, lors de votre arrivée après 09h30, vous serez prié d'amener votre enfant là où le groupe se trouve</i></p>

11h00 – 13h00	<p>Plage fixe pour le déjeuner</p> <p>Arrivée et Récupération seulement en cas d'urgence et avec l'accord de l'équipe pédagogique</p> <p>Déjeuner inclus</p>
----------------------	--

Arrivée et Récupération des enfants entre 13h00 et 18h30	
13h00 – 15h00	<p>Sieste</p> <p><i>*Pas de récupération de l'enfant avant 15h00, si celui-ci est en train de faire sa sieste</i></p>
15h00 – 16h00	<p>Goûter inclus</p>

C. Modalités d'inscription

Toutes les fiches de présence sont disponibles au Service d'éducation et d'accueil et peuvent être consultées et téléchargées sur le site www.croix-rouge.lu.

Toute sorte d'inscription ou de modification / annulation doit être déposée dans la boîte aux lettres du Zwergenhaus qui se trouve devant la porte du bureau ou par courriel au zwerghaus@croix-rouge.lu.

1. Inscription pour la période scolaire

1.1. Fiche de présence régulière en période scolaire (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 de présence régulière en période scolaire ».

1.2. Fiche de présence irrégulière en période scolaire (hebdomadaire/mensuelle) (annexe 2)

Si vous occupez un poste de travail posté ou si vos besoins d'inscription changent d'une semaine à l'autre ou d'un mois à l'autre, il vous est possible d'inscrire votre enfant moyennant la « fiche de présence irrégulière en période scolaire (hebdomadaire/mensuelle) » et ce, au plus tard jusqu'au jeudi 12.00 heures qui précède la première semaine d'inscription.

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

Le cas échéant, le Service d'éducation et d'accueil pourra demander des informations supplémentaires.

1.3. Fiche de modification et congé (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 au plus tard jusqu'au jeudi 12.00 heures qui précède la semaine de modification ou d'annulation à la responsable du Service d'éducation et d'accueil « Zwergenhaus ». 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 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).

Vous recevrez toujours une confirmation respectivement un avis négatif (écrit).

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 sa présence réelle. 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.

2. Fiche d'inscription pour la période des vacances scolaire :

Durant les vacances scolaires et le jour de Saint Nicolas, le Service d'éducation et d'accueil reste ouvert. Pendant les congés de Noël du 21 décembre 2024 au 5 janvier 2025 ainsi que pendant une période des vacances d'été du 2 août jusqu'au 17 août 2025 le Service d'éducation et d'accueil « Zwergenhaus » reste fermé pour des raisons d'organisation.

Vu l'organisation particulière pendant les vacances, une inscription spécifique est nécessaire. Les fiches d'inscription concernant les vacances scolaires vous seront envoyées par mail, l'application Dimmi et seront également disponibles au Service d'éducation et d'accueil.

Au cas où vous souhaitez inscrire votre enfant au Service d'éducation et d'accueil, la fiche d'inscription pour les vacances scolaires dûment remplie devra impérativement être remise / renvoyée avant la date limite d'inscription.

Vous recevrez toujours une confirmation respectivement un avis négatif (écrit).

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 à la responsable 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

Une phase d'adaptation est obligatoire lors de l'admission de votre enfant au Service d'éducation et d'accueil. La durée minimale prévue pour cette intégration est de trois à quatre semaines.

Cependant, il peut s'avérer nécessaire d'allonger cette période. Pendant la phase d'adaptation un des représentants légaux ou une autre personne de référence de l'enfant devra être disponible pour accoutumer l'enfant lentement à la vie au sein du Service d'éducation et d'accueil. Le déroulement



exact de cette phase d'adaptation est organisé avec le personnel éducatif. Le but de cette période est de préparer l'enfant doucement à la vie dans un groupe, une phase qui représente souvent une étape difficile pour beaucoup d'enfants et parents, et qui comporte en général un traumatisme de séparation non négligeable.

Afin de pouvoir préparer au mieux la phase d'adaptation, une réunion avant le début de celle-ci est à prévoir.

Le déroulement de la phase d'adaptation (voir Annexe 12) est adapté selon le rythme de l'enfant.

II) Déroulement journalier

A. Education 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 basé sur la pédagogie d'Emmi Pikler et adapté à l'âge des enfants, dans des salles / espaces à fonctions spécifiques (par exemple : 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.
- Observe et documente l'évolution et le développement de l'enfant.

B. Restauration

Un petit-déjeuner est servi à partir de 8.00 heures, le repas de midi entre 11.00 et 13.00 heures et une collation vers 15.00 heures aux enfants fréquentant le Service d'éducation et d'accueil « Zwergenhaus ».

Les repas sont préparés 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 au Service d'éducation et d'accueil ou sur les sites internet www.croix-rouge.lu et via l'application « Dimmi ».

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. (voir Point III.D.5)

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 représentants légaux 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 représentants légaux.

III) Informations importantes

A. Coopération entre parents, enfants et SEA

Il est impératif de nous avertir par téléphone ou courriel le jour même et dans les meilleurs délais (avant l'inscription prévue / planifiée de ce jour de votre enfant) de l'absence de votre enfant.

Des entretiens et échanges entre les représentants légaux et le Service d'éducation et d'accueil ont lieu régulièrement. Les entretiens sont organisés sur initiative du personnel éducatif, mais peuvent également être sollicités par les représentants légaux. Si le Service d'éducation et d'accueil le juge nécessaire, il pourra faire appel à des services de supports internes (p.ex. coordination qualité) ou externes (p.ex. Service Incluso) pour le soutenir dans son travail quotidien avec les enfants.

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

C. Retard

En cas de retard des représentants légaux ou de la personne désignée par ceux-ci par rapport à l'inscription de l'enfant, il est indispensable de prévenir le personnel du Service d'éducation et d'accueil.

La répétition de retards donnera lieu à un prolongement systématique des présences. En concertation avec les autorités communales, une exclusion temporaire de l'enfant pourra avoir lieu.

Tout dépassement de présence par rapport à l'inscription prévue de l'enfant sera facturé.

D. Maladie

1. Modalités générales

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

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 d'une maladie contagieuse et de poux de tête chez votre enfant, nous vous prions d'informer l'équipe éducative et la responsable afin que des mesures d'hygiène soient immédiatement prises.

En cas de maladie, il est impératif de nous avertir par téléphone le jour même et dans les meilleurs délais (avant l'inscription prévue / planifiée de ce jour de votre enfant) de l'absence de votre enfant et de nous envoyer (endéans 2 jours) une **information écrite** par courriel à l'adresse zwerghaus@croix-rouge.lu.

En cas de symptômes de maladie les représentants légaux 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 (voir annexe 4) si l'enfant montre des symptômes de maladie et / ou fièvre.

En cas de fièvre ($\geq 38.5^{\circ}\text{C}$), le jeune enfant (0 à 4 ans) peut uniquement retourner au Service d'éducation et d'accueil après la disparition naturelle de celle-ci, c'est-à-dire sans prise d'anti-fièvre.

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

Un congé de maladie qui dépasse les deux jours devra être justifié par un certificat médical et remis dans un délai de 5 jours ouvrables.

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

2. La carte de vaccination

Les représentants légaux veillent à ce que la copie de la carte de vaccination disponible à la crèche soit toujours à jour. La Croix-Rouge luxembourgeoise ne fait pas de contrôle des vaccins. La collecte de cette donnée est ordonnée par la Division de l'inspection sanitaire du Ministère de la santé.

3. Administration de médicaments

Les médicaments ne sont administrés qu'avec :

- l'accord écrit des représentants légaux (voir annexe 5) **et**
- en présence d'une ordonnance médicale valide.

Nous prions donc les représentants légaux 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.

4. 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 :

- Cedium en spray pour désinfecter
- Arnica en stick contre les coups et hématomes (Arni Stick ou Arnidol)
- Calmiderm en gel en cas de piqûres d'insectes et coups de soleil
- Flamigel contre les brûlures superficielles et les plaies mineures
- Eosine pour assécher la peau en cas d'irritation ou d'érythème fessier
- Crème solaire pour protéger la peau du soleil (Sundance 30+)
- Crème protectrice et réparatrice (rougeurs et irritations) sans médicaments (Dermocrem Crème)
- Crème/lait visage et corps (Kaufmann's Haut- und Kindercrème, Penaten)
- Crème lavante corps et cheveux (Babylove)
- Liniment (Mustela)
- Naaprep

Pour information, la présence de tiques, dards d'abeilles et éclats de bois nécessitera l'intervention personnelle des représentants légaux, voire d'un médecin.

5. Allergies / Intolérances / antécédents et informations médicaux

Nous vous prions de nous informer dans la fiche d'inscription de l'enfant de la présence de toutes allergies, intolérances et / ou incompatibilités alimentaires ou autre (allergie aux fraises, aux noix, diabète, etc.), afin que nous puissions trouver ensemble la solution répondant aux besoins de votre enfant.

Les allergies / intolérances / évictions 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) et 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 au Service d'éducation et d'accueil.

Une mise à jour ou la résiliation du PAI est à remettre sans délais au Service d'éducation et d'accueil.

E. 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) (enfant mineur ayant moins de 13 ans) » pour donner l'accord à la prise et à la publication d'images (voir annexe 10).

F. Autorisation pour activités à l'extérieur du Service d'éducation et d'accueil

Par la présente les représentants légaux se déclarent d'accord pour que leur enfant puisse participer à toutes les activités par exemple : piscine, forêt et quitter les locaux sous surveillance à pied, en Bummelbus, camionnette du SEA ou en transport publique (bus, train, etc.). En cas d'excursion à l'étranger, les représentants légaux s'engagent à remettre une "autorisation parentale" établie par l'administration communale.

G. 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 à la responsable du Service d'éducation et d'accueil.

Le Service d'éducation et d'accueil s'engage à procéder au changement de vos données dans les meilleurs délais.



H. Tenue vestimentaire

Nous prions les représentants légaux d'habiller leur enfant de façon qu'il puisse participer à des activités intérieures et extérieures, même s'il pleut, et de nous remettre des vêtements et sous-vêtements de rechange ainsi que des pantoufles ou chaussettes antidérapantes et des bottes de jardin.

Il est vivement conseillé de signer ou marquer les affaires personnelles (vêtements, doudou, chaussures, sucettes etc.) des enfants de leur nom afin que le personnel éducatif puisse les reconnaître plus facilement.

I. Résiliation de l'inscription

La résiliation de l'inscription de l'enfant au Service d'éducation et d'accueil doit être signalée un mois avant sa prise d'effet par écrit à la responsable (voir annexe 7).

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 et sur base de la tarification officielle proposée par le ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

Les modalités au niveau de la gratuité de l'accueil peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Education National de l'Enfance et de la Jeunesse : [Gratuité : rendre l'éducation non formelle accessible à tous - Staark Kanner - Enfance - Education nationale, Enfance et Jeunesse - Luxembourg \(public.lu\)](#)

Il est indispensable que l'enfant est en possession d'une carte chèque service valide pour pouvoir profiter de la participation financière partielle ou totale de l'Etat. L'adhésion chèque service se fait auprès de votre commune.

L'adhésion au chèque-service doit être active avant le premier jour de l'enfant au SEA. Le contrat chèque-service accueil a une validité d'un an. **Les représentants légaux sont tenus de renouveler celui-ci dans les délais**, le Service d'éducation et d'accueil n'informe pas lorsque la carte arrive à l'échéance.

Les tarifs actuels peuvent être consultés sous: [Bénéficiaire du chèque-service pour l'accueil d'un enfant — Citoyens — Guichet.lu - Guide administratif - Luxembourg \(public.lu\)](#).

« La loi modifiée sur la jeunesse prévoit en effet que tous les enfants de 1 à 4 ans qui fréquentent une structure d'accueil collectif bénéficient dans le cadre du programme d'éducation plurilingue, d'un encadrement gratuit de 20 heures hebdomadaires, pendant 46 semaines par année civile.

Les semaines pendant lesquelles ces 20 heures hebdomadaires gratuites ne s'appliquent pas sont en principe au nombre de six.

Il est vivement recommandé de placer les 6 semaines de non-gratuité pendant les semaines de vacances scolaires, étant donné que pendant ces semaines, le prix d'accueil est toujours plafonné à 100€/semaine (repas et suppléments éventuels non-inclus. »

(cf. : [Heures d'encadrement gratuites - règles d'utilisation - Staark Kanner - Enfance - Education nationale, Enfance et Jeunesse - Luxembourg \(public.lu\)](#)).

Sur demande des représentants légaux, un certificat à joindre à la déclaration d'impôt leur sera remis par la responsable du SEAJ.

B. Facturation

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

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 l'ordre de domiciliation SEPA (voir annexe 6). Nous vous prions de le remplir lisiblement, de le signer et de 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) ou une facture est fautive à cause de l'expiration du contrat chèque-service, veuillez-vous adresser à la responsable. Le délai de contestation est de 12 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.

