

# Service d'éducation et d'accueil SEAS – HEFFINGEN/REULAND

## Règlement d'ordre interne

Année scolaire 2025-2026

20190232

Chers représentants légaux,

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le règlement d'ordre interne du Service d'éducation et d'accueil de Heffingen/Reuland pour l'année scolaire 2025/2026.

Ensemble la Croix-Rouge luxembourgeoise avec le soutien du ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, offre un encadrement au Service d'éducation et d'accueil de 7 à 19 heures et ceci, afin d'aider les familles à harmoniser leur vie familiale et professionnelle.

Cette offre s'adresse à tous les enfants résidents et scolarisés de la commune de Heffingen/Reuland, en fonction des priorités d'admission. À savoir que la capacité d'accueil maximale d'enfants par structure est définie par le ministère de l'éducation nationale, de l'enfance et de la jeunesse et que cette limite doit être rigoureusement respectée.

L'administration communale de Heffingen/Reuland 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 scolarisés* » .

Jana Brosche  
Responsable Service d'Education et d'Accueil  
SEAS – Heffingen/Reuland

## I. Fonctionnement

### A. Priorités d'admission

Tous les enfants scolarisés dans la commune de Heffingen/Reuland peuvent profiter des services offerts dans le cadre du Service d'éducation et d'accueil selon les critères d'admission.

Il est à noter 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.

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

- aux familles monoparentales ;
- aux familles, dont les deux représentants légaux exercent une activité professionnelle à temps plein ;
- aux familles vulnérables (p.ex. : besoins sociaux).
- aux familles dont l'un ou les deux représentants légaux sont inscrits à l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) seront prioritaires dès l'obtention d'un contrat de travail.

Les priorités d'admission ne sont pas hiérarchisées.

### B. Admission

Une demande d'inscription doit être remplie et déposée auprès du Service d'Éducation et d'Accueil, ci-après « le Service » ou « le SEAS » ou « le Site ». Chaque demande d'inscription est traitée séparément selon les disponibilités du Site.

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 SEAS 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 mentionnés ci-dessus.

Dans ce cas, la direction du SEAS, en concertation avec les représentants légaux, se chargera de leur proposer des plages horaires alternatives.

Il est à noter que la *fiche d'inscription signée et datée est uniquement valable avec les pièces justificatives énumérées* sur la dernière page du formulaire d'inscription/de la fiche de renouvellement. Une demande d'inscription n'est en aucun cas une garantie pour une inscription définitive.

## II. Horaires généraux

### A. Période scolaire

Le Service d'éducation et d'accueil est ouvert tous les jours ouvrables de la semaine scolaire, selon les horaires suivants du lundi au vendredi de 7 à 19 heures.

#### Plages d'inscription et de facturation pour les semaines scolaires

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Accueil	07 :00 – 07 :30/07 :50	07 :00 – 07 :30/07 :50	07 :00 – 07 :30/07 :50	07 :00 – 07 :30/07 :50	07 :00 – 07 :30/07 :50
Déjeuner (plage fixe)	11 :45/12 :10 - 13 :30	11 :45/12 :10 - 13 :30	11 :45/12 :10 - 13 :30	11 :45/12 :10 - 13 :30	11 :45/12 :10 - 13 :30
Après-midi	15 :30/16 :00 - 16 :30  16 :30 – 17 :00	13 :30 – 14 :00  14 :00 – 14 :30  14 :30 – 16 :30	15 :30/16 :00 - 16 :30  16 :30 – 17 :00	13 :30 – 14 :00  14 :00 – 14 :30  14 :30 – 16 :30	15 :30/16 :00 - 16 :30  16 :30 – 17 :00
Après-midi	17 :00 – 17 :30  17 :30 – 18 :00  18 :00 – 19 :00	17 :00 – 17 :30  17 :30 – 18 :00  18 :00 – 19 :00	17 :00 – 17 :30  17 :30 – 18 :00  18 :00 – 19 :00	17 :00 – 17 :30  17 :30 – 18 :00  18 :00 – 19 :00	17 :00 – 17 :30  17 :30 – 18 :00  18 :00 – 19 :00

Sauf cas exceptionnel, les plages fixes devront être respectées. Aucune arrivée, ni aucun départ ne pourra y avoir lieu.

### B. Les dates de fermeture du SEAS pour l'année 2025-2026

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.

<b>Dates de fermeture : La SEAS est fermé pendant les dates suivantes :</b>
<b>20/12/2025 au 04/01/2025 inclus</b>
<b>10/08/2026 au 14/08/2026 inclus</b>
Le <b>28/08/2026</b> pour l'organisation de la rentrée 2026-2027

## **C. Modalités d'inscription**

Toutes les fiches de présence sont disponibles dans l'armoire près du bureau de la SEAS. Elles pourront être consultées et téléchargées sur le site de la Croix-Rouge <https://www.croix-rouge.lu/fr/service/maisons-relais-creches/>.

Toutes les fiches de modification, d'annulation ou annexe devront être envoyées par courriel, remises en mains propres à l'équipe ou déposés dans les boîtes aux lettres près du bureau. Pendant le congé parental pour l'enfant inscrit, il est de la responsabilité des représentants légaux d'appliquer les modalités fixées par la caisse de l'avenir, qui peuvent être consultées sur le site internet de la caisse de l'avenir.

## **D. Inscription pour la période scolaire**

### **1. La fiche de présence régulière (Annexe 1)**

Votre enfant est inscrit durant toute l'année scolaire au SEAS aux jours et plages d'horaires indiqués sur la fiche « Fiche de présence pendant la période scolaire », après confirmation de la part du responsable du SEAS.

La fiche de présence irrégulière annuelle se trouve sous l'Annexe 2.

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

Les inscriptions irrégulières visent les parents occupant des postes à horaires irréguliers et dont les besoins d'inscription changent d'une semaine à l'autre ou d'un mois à l'autre. Il vous est possible de l'inscrire moyennant la fiche « Inscription de présence irrégulière » et ce, au plus tard jusqu'au jeudi (au plus tard 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).

Le cas échéant, le SEA pourra demander des informations supplémentaires.

### **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 à la SEAS.

Passé ce délai, il ne nous sera pas possible d'en tenir compte pour la facturation (*voir explications sous le volet Tarifs*).

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

Vous recevrez *toujours une confirmation* respectivement un avis négatif par écrit.

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).

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.

## **E. Inscription pour la période des vacances**

### 1. Fiche d'inscription pour la période des vacances scolaires :

Durant les vacances scolaires et le jour de Saint Nicolas, le SEAS restera ouvert sauf pendant les vacances de Noël du 20/12/2025 au 04/01/2025 inclus, une semaine en août, du 10/08/2026 au 14/08/2025 inclus et le /08/2026 pur préparer l'organisation de la rentrée 2026/2027.

Vu l'organisation particulière pendant les vacances, une inscription spécifique est nécessaire. Les fiches d'inscription concernant les vacances scolaires vous seront transmises par courriel et seront disponibles au SEAS.

Les fiches d'inscription vous seront envoyées pour le 1<sup>er</sup> du mois qui précède les vacances concernées et vous devez les soumettre dûment remplies au plus tard pour le 15 du même mois.

Une exception sera faite pour les vacances d'été pour cause d'organisation des activités comme par exemple: La fiche d'inscription vous sera envoyée au 30/04/2026 et devra être soumise au plus tard pour le 14/05/2026 avant 12h00.

Si l'inscription est envoyée par E-mail, une confirmation vous sera envoyée.

### **Les heures de départ durant les vacances scolaires :**

Durant les vacances scolaires, certaines excursions pourront durer toute la journée (par exemple de 9h00 à 17h00).

Le programme des activités des vacances scolaires sera mis à votre disposition en main propre/sur la DIMMI-App.

## **F. Modalités de modification pendant les vacances scolaires**

Pour des raisons d'organisation, toute modification ou annulation d'inscription qui concerne les périodes de vacances scolaires doit être signalée jusqu'au 15 du mois précédent l'inscription demandée initialement par écrit / courriel.

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.

**Veillez noter que la gratuité ne s'applique pas pour les vacances scolaires.**

### III. 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 «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.
- Screen life balance

Selon les réglementations du ministère de l'éducation nationale, de l'Enfance et de la jeunesse, une interdiction intégrale des smartphones (y compris les montres connectées) est mise en place dans les structures d'éducation et d'accueil pour enfants scolarisés au même titre qu'à l'enseignement fondamental.

Néanmoins, l'utilisation des outils numériques est autorisée dans le cadre des activités pédagogiques qui s'inscrivent dans le contexte du Cadre de référence nationale de l'éducation non formelle des enfants et des jeunes et à condition que ces activités soient encadrées par le personnel d'encadrement.

#### B. L'accueil matinal

L'accueil matinal sera organisé :

- de 7:00 jusqu'à 7:30 heures pour les cycles 2.1. à 4.2.
- de 7:00 à 7:50 pour les cycles 1.1. et 1.2.

au SEAS.

L'accueil du cycle 1.0. (précoce) ce fait dans le bâtiment de l'école à Reuland.

#### C. Restauration

Le Service de restauration fonctionne tous les jours (du lundi au vendredi de 11h45 à 13h30) durant l'ouverture du SEAS et reste ouvert pendant les vacances scolaires. Une collation est servie après 16h00 aux enfants fréquentant le SEAS après l'école.

Les repas sont préparés par un cuisinier professionnel au SEAS pour offrir aux enfants une alimentation saine et équilibrée. Les menus proposés sont établis par une diététicienne et choisis selon le guide de l'alimentation des enfants en âge scolaire du ministère de la santé (fréquences, quantités).

Le plan des menus peut être consulté sur le site du SEAS et sont affichés à l'intérieur du bâtiment.



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.

L'équipe éducative du SEAS veille à ce que chaque enfant ait pris un déjeuner équilibré et assure l'encadrement des activités, ainsi que la surveillance des enfants. L'équipe est toujours disponible afin de donner aux représentants légaux les informations nécessaires quant à la prise des repas.

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 représentants légaux des enfants et la diététicienne, de chercher une solution appropriée.

Pendant les périodes de vacances scolaires, un petit-déjeuner est servi à 9 heures.

## **D. Etudes surveillées**

Le service d'éducation et d'accueil propose des études surveillées conformément à l'article 2 au règlement grand-ducal modifié du 14 novembre 2013 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires d'un service d'éducation et d'accueil « des études surveillées consistant à offrir aux enfants scolarisés 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 ».

Des études surveillées sont proposées :

- Les lundis et mercredis: entre 16.30 à 17.30
- Les mardis et jeudis : entre 13.30 à 14.30
- Les vendredis, le choix est laissé aux enfants de commencer ou non leurs devoirs à domicile

La salle des devoirs reste néanmoins à la disposition des enfants durant l'après-midi des mardis et jeudis à partir de 16h30, pour ceux qui souhaiteraient y travailler plus longtemps.

## **IV. Informations importantes**

### **A. Discipline**

La désobéissance répétée d'un enfant, respectivement un comportement dérangeant au sein du groupe, entraîne une réunion entre les représentants légaux et le personnel éducatif. La situation sera examinée en détail pour comprendre les causes du comportement et pour déterminer les mesures correctives ou / et disciplinaires nécessaires.

Il est formellement interdit aux enfants fréquentant le SEAS de quitter l'enceinte sans autorisation préalable des représentants légaux. Les représentants légaux seront prévenus par téléphone en cas d'absence d'un enfant inscrit.

### **B. Assurance responsabilité civile**

Le SEAS *décline toute responsabilité* en cas de perte ou de dégât de jouets, de vêtements, d'argent, de téléphones portables, de matériel électronique et/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 SEAS.

Dès que les représentants légaux ou la personne désignée par ceux-ci sont présents au SEAS, les enfants sont sous leur responsabilité.

### **C. Retard**

En cas de retard des représentants légaux par rapport à l'inscription de l'enfant, il est indispensable de prévenir le personnel du SEAS.

La répétition de retards donnera lieu à un prolongement systématique des présences, voire une exclusion temporaire ou définitive de l'enfant.

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

## **V. Maladie**

### **A. Modalités générales**

En cas de maladie d'un enfant, il revient aux représentants légaux de trouver une solution de garde pour leur enfant.

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 avvertir par téléphone ou courriel au plus tard jusqu'à 8:30 heures le jour même.

Si l'enfant présente des symptômes de maladie et/ou de fièvre, les représentants légaux concernés seront invités à venir chercher leur enfant au plus vite, respectivement d'en charger une personne qu'ils y ont autorisée moyennant l'autorisation parentale pour tierces personnes (*voir annexe 4*).

Les enfants avec une *maladie contagieuse* ne sont *pas admis* au SEAS, 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, respectivement le Responsable du site, afin que des mesures d'hygiène soient immédiatement prises.

**Un congé de maladie qui dépasse les 2 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.

## **B. Administration de médicaments**

Les médicaments sont *administrés uniquement avec* :

- *l'accord écrit des représentants légaux* (Annexe 6) et une ordonnance médicale valide.

Nous prions donc les représentants légaux de nous remettre une copie de l'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.

## **C. 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 :

- Produit désinfectant « Cedium » pour désinfecter les plaies
- Crème/Stick à l'arnica contre les coups et hématomes
- « Calmiderm » Crème/gel en cas de piqûres d'insectes et coups de soleil
- Crème solaire
- Crème protectrice et réparatrice (peau rouge) sans médicaments
- « Flamigel » Crème/gel anti-brûlure
- Lingettes humides

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

## **D. 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.

<b>Pour les enfants présentant</b>	<b>Documents à fournir</b>
Des allergies/intolérances/éviictions alimentaires <b>sans</b> risque de choc anaphylactique	Certificat du médecin traitant (avec trousse d'urgence « fastjekt/epipen »)
Des allergies/intolérances alimentaires sévères, incompatibilités alimentaires <b>avec</b> risque de choc anaphylactique  Des besoins de santé spécifiques (diabète, épilepsie, asthme, affection cardiaque etc. ...)	<b>PAI</b> (Projet d'Accueil Individualisé) Plan d'Action d'Urgence à suivre en cas de crise

Pour les **enfants à besoins spécifiques et/ou nécessitant une prise en charge particulière** (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'SEAS.

« Il est important de noter qu'il appartient aux parents de suivre l'évolution de l'état de santé de l'enfant et de ses besoins. Il relève de la responsabilité exclusive des parents de pourvoir la maison relais à tout moment d'un PAI adapté aux besoins de l'enfant. La maison relais appliquera toujours le dernier PAI mis à sa disposition par les parents et décline toute responsabilité au cas où ce PAI ne serait plus approprié. »

Un non-partage ou un manque d'information de la part des représentants légaux quant à l'état de santé de leur enfant peut retarder son admission.

## VI. 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 8).

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

Les représentants légaux se déclarent d'accord, pour que leur enfant puisse participer à toutes les activités de la maison relais et quitter les locaux sous surveillance à pied, en camionnette, en bus ou en transport commun.

En cas d'*excursion à l'étranger*, les représentants légaux s'engagent à *remettre* une "autorisation parentale" établie par l'administration communale.

En absence d'une autorisation parentale, la garde par le SEAS le jour de l'excursion n'est pas garantie.

## VIII. Déclaration des changements de données personnelles

Tout changement des données personnelles est à **notifier par écrit** au responsable du SEAS.

Les changements suivants sont à notifier :

- l'adresse en cas de déménagement,
- le numéro de téléphone,
- la situation professionnelle (heures de travail par semaine),
- l'état de santé de l'enfant,
- le changement du compte bancaire,
- etc.

Le SEAS s'engage à faire le changement de vos données dans les meilleurs délais.

## IX. Résiliation de l'inscription

La résiliation de l'inscription de l'enfant au SEAS doit être signalée 1 mois avant sa prise d'effet par écrit au responsable (annexe 12).

## X. Tarifs

### A. Participation financière des représentants légaux aux frais de fonctionnement du SEAS

La participation financière des représentants légaux est déterminée selon le système « Chèque-Service Accueil ».

Celle-ci est calculée en fonction de la situation financière et familiale des représentants légaux et sur base de la tarification officielle proposée par le ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

Une série de mesures de gratuité partielle et d'allègement des coûts pour les représentants légaux est en application depuis septembre 2022. Ces mesures visent à faciliter l'accès de tous les enfants à un encadrement de qualité et à l'éducation non formelle.

Les modalités au niveau de la gratuité de l'accueil peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Éducation Nationale de l'Enfance et de la Jeunesse, ci-après le « MENJE ». <https://quichet.public.lu/fr/citoyens/famille-education/enseignement-fondamental/cheque-service.html>

**La gratuité n'est applicable qu'en dehors des vacances scolaires et uniquement avec un contrat Chèque-Service Accueil, ci-après « contrat CSA » pour les enfants scolarisés (à l'exception des enfants fréquentant le précoce).**

**Toute présence durant les vacances scolaires est facturée suivant les modalités du contrat CSA.**

**Il est indispensable que les représentants légaux souscrivent à un contrat chèque service pour leur enfant afin de bénéficier 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.

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 les présences dépassant les plages d'inscription.

Tel qu'évoqué précédemment, toute présence durant les vacances scolaires est facturée suivant les tarifs prévus dans le contrat CSA.

En cas d'absence pendant les *vacances scolaires*, celle-ci sera facturée suivant les plages horaires réservées.

En cas de maladie pendant et en dehors des vacances scolaires, l'absence ne sera pas facturée uniquement sur remise d'un certificat médical et remis endéans les 5 jours ouvrables.

### C. Rappels

La date d'échéance pour le paiement de toute facture est de 30 jours.

Passé ce délai, une lettre de rappel est envoyée aux représentants légaux par le service comptabilité de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

A compter du 3<sup>e</sup> rappel, une procédure de mise en demeure est lancée par le service comptabilité.

Toutefois, en cas de difficultés de paiement, nous vous invitons à prendre rendez-vous avec le responsable SEAS pour l'informer de la situation et pour trouver un arrangement à l'amiable et éviter toute procédure auprès de la justice de paix.

#### **D. Exclusion pour non-paiement répété**

En cas de non-paiement répété de factures, le SEAS se réserve le droit d'exclure temporairement, voire définitivement un enfant avec un préavis de 3 mois suivant la clause de résiliation figurant au point IV. Résiliation du présent Règlement d'Ordre Intérieur.

#### **E. Ordre de domiciliation**

Afin de faciliter le paiement de vos factures et pour éviter tout manquement de paiement, nous recommandons que tous les paiements mensuels soient réalisés moyennant un ordre de domiciliation SEPA (Annexe 7).

Pour ce faire, nous vous prions de remplir lisiblement le formulaire, de le signer et de le joindre à la fiche d'inscription.

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.

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.

#### **F. Refacturation**

**Au cas où une facture est fautive à cause d'une erreur de notre part** (p.ex. nombre d'heures d'encadrement incorrect), une contestation peut être soumise au responsable du SEA. *Le délai de contestation est de 6 mois* et le délai de remboursement peut varier entre 1 et 3 mois. En cas de demande de refacturation d'une facture de l'année précédente, cette demande 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.

**Au cas d'une erreur de votre part** : Dans l'éventualité où la carte CSA n'a pas été renouvelée à temps (expiration) et qu'une facture a été établie au tarif plein, une demande de refacturation est possible.



Pour cela nous vous invitons à contacter le responsable de la structure en vue de soumettre une demande auprès du MENJE. Chaque facture peut faire l'objet d'une demande de remboursement rétroactif sur 12 mois maximum et peut concerner au maximum les trois dernières factures consécutives.

Nous rappelons qu'une demande de refacturation peut concerner au maximum les 3 dernières factures consécutives.

## **G. Attestation fiscale**

Sur demande écrite des représentants légaux, un certificat à joindre à la déclaration d'impôt leur sera remis par le bureau du SEAS.

## **H. Résiliation**

Le contrat prend fin avec un préavis d'1 mois, par courrier recommandé avec accusé de réception ou par remise en mains propres au responsable.

## Récapitulatif des Annexes

Annexe 1- Fiche de présence régulière en période scolaire (annuelle)
Annexe 2- fiche de présence irrégulière
Annexe 3 - Fiche de modification
Annexe 4 - Autorisation parentale pour tierces personnes
Annexe 5 - Autorisation parentale «Déplacements à domicile» et Déplacements Club»
Annexe 6 - Fiche d'administration de médicaments
Annexe 7 - Ordre de Domiciliation
Annexe 8 Notice générale de protection des données
Annexe 9 Notice d'information spécifique au traitement de données personnelles sous forme d'images
Annexe 10 Autorisation pour la prise et/ou la publication d'images
Annexe 11 autorisation application DIMMI
Annexe 12 fiche de résiliation de la fiche d'inscription

Toutes les annexes seront téléchargeables sur nos sites internet.