

# Service d'éducation et d'accueil SEAS - VIANDEN

## Règlement d'ordre interne (ROI)

Année scolaire 2026/2027

Chers représentants légaux,

C'est avec plaisir que nous vous présentons le règlement d'ordre interne du Service d'éducation et d'accueil de Vianden pour l'année scolaire 2026/2027.

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 Vianden, 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 Vianden 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* ».

Le ROI est basé sur la loi jeunesse 2008 à consulter sous <https://www.enfancejeunesse.lu/> sous la rubrique „législation“

Esser Andrée  
Responsable Service d'Éducation et d'Accueil Vianden

## I. Fonctionnement

### A. Priorités d'admission

Tous les enfants scolarisés de Vianden 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.
- Outre les critères de base, les règlements communaux au Luxembourg peuvent prévoir des critères de priorité supplémentaires

Les priorités d'admission ne sont pas hiérarchisées.

### B. Admission

Une demande d'inscription doit être remplie et déposée auprès du Service d'Education 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 du contrat 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 le contrat d'inscription signé et daté est uniquement valable avec les pièces justificatives énumérées sur la dernière page du contrat d'inscription/du contrat de renouvellement.

Une demande d'inscription n'est en aucun cas une garantie pour une inscription définitive.

Le présent contrat s'étend jusqu'à la fin de la scolarité de l'enfant dans l'enseignement fondamental et est à actualiser d'année en année après contrôle des priorités d'admission.

Toute dénonciation doit être communiquée par écrit moyennant un préavis de **1 mois**.

## 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	☐ 7:00 – 8:00	☐ 7:00 – 8:00	☐ 7:00 – 8:00	☐ 7:00 – 8:00	☐ 7:00 – 8:00
Déjeuner (plage fixe)	☐ 12:00-14:00	☐ 12:00-14:00	☐ 12:00-14:00	☐ 12:00-14:00	☐ 12:00-14:00
Après-midi (plage fixe)		☐14:00-15:00 ☐15:00-16:00		☐14:00-15:00 ☐ 15:00-16:00	
Après-midi	☐ 16:00-17:00 ☐ 17:00-18:00 ☐ 18:00-19:00	☐ 16:00-17:00 ☐ 17:00-18:00 ☐ 18:00-19:00	☐ 16:00-17:00 ☐ 17:00-18:00 ☐ 18:00-19:00	☐ 16:00-17:00 ☐ 17:00-18:00 ☐ 18:00-19:00	☐ 16:00-17:00 ☐ 17:00-18:00 ☐ 18:00-19:00

Sauf cas exceptionnel, les plages fixes devront être respectées.

### B. Les dates de fermeture du SEAS pour l'année 2026-2027

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 en temps utile.

Dates de fermeture 20.12.2026 – 03.01.2027

## **C. Modalités d'inscription**

Toutes les fiches sont disponibles au secrétariat du 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 remises en mains propres à l'équipe. Il incombe aux représentants légaux de respecter les modalités relatives au non-cumul du Chèque-Service Accueil avec le congé parental à plein temps, telles que définies par la Caisse pour l'avenir des enfants et consultables sur son site internet.

## **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.

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

Les inscriptions irrégulières visent les représentants légaux 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 » comme suit :

#### **Planning mensuel**

Le planning de présence doit être communiqué **au plus tard le 15 du mois précédant l'inscription**. Ce délai permet d'assurer une organisation optimale des activités, des repas et de l'encadrement.

#### **Modifications du planning mensuel**

Les changements du planning ne sont possibles **que pour des situations imprévues, exceptionnelles ou urgentes**. Veuillez à nous communiquer tous les changements ou annulations le plus vite possible et au plus tard jusqu'au jeudi 09:00 heures qui précède la semaine concernée.

#### **Objectif**

Ces règles visent à garantir une **meilleure prévisibilité** et à permettre une **planification efficace du personnel et des activités** au sein du SEAS.

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

### **3. Fiche de modification**

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 15 du mois pour le mois au secrétariat du 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.

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.

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**

Fiche d'inscription pour la période des vacances scolaires :

Durant les vacances scolaires et le jour de Saint Nicolas, le SEAS restera ouvert sauf mettre les semaines de fermeture de l'année scolaire citées précédemment.

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. Vous devez soumettre le formulaire d'inscription dûment complété au plus tard à la date limite indiquée.

Exceptionnellement pour des raisons d'urgences motivées et dans la mesure où la capacité d'admission de la structure le permet, il nous sera possible d'accepter des inscriptions après la date limite d'inscription.

### **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.

**Veillez noter que la gratuité du chèque service 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.

- Le dispositif « Zesammen Aktiv » vise à promouvoir et à harmoniser la pratique régulière d'activités physiques au sein des structures d'éducation et d'accueil pour enfants scolarisés (SEAS):
  - deux créneaux quotidiens d'activités physiques sont proposés
  - Les activités physiques sont structurées, encadrées par du personnel éducatif et diversifiées afin de répondre au développement et aux besoins des enfants.
  - Les créneaux horaires et l'offre d'activités sont clairement définis, visibles et communiqués aux représentants légaux, via affichage.

#### B. L'accueil matinal

L'accueil matinal sera organisé de 7:00 jusqu'à 8:00 heures au SEAS.

#### C. Restauration

Le Service de restauration fonctionne tous les jours (du lundi au vendredi de 12h00 à 14h00) durant l'ouverture du SEAS et reste ouvert pendant les vacances scolaires. Une collation est servie après 17h00 aux enfants fréquentant le SEAS après l'école.

Les repas livrés 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 le guide de l'alimentation des enfants en âge scolaire du ministère de la santé (fréquences, quantités).

Le plan des menus peut être consulté au SEAS.

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.

## **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 16.00 à 17.00
- les mardis et jeudis: entre 14.00 à 15.00

## **E. Transition**

Une période de transition est mise en place afin d'accompagner l'enfant dans son passage de la crèche à la Maison Relais. Ce temps d'adaptation permet à l'enfant de découvrir progressivement la nouvelle structure, son équipe éducative et son environnement, afin de favoriser un accueil sécurisant et serein.

Le concept de transition, ainsi que les modalités de la phase de transition entre la crèche et la Maison Relais, vous seront communiqués par la responsable de la structure lors de la remise du dossier d'inscription ou avec la confirmation de l'inscription au Service d'Éducation et d'Accueil.

## 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 et entraîne une réunion avec le responsable.

Toutes plages horaires supplémentaires entamées 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 avertir par téléphone et/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.

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 3 jours ouvrables.

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

#### La carte de vaccination

Les représentants légaux veillent à ce que la copie de la carte de vaccination disponible à la structure 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.

### B. Administration de médicaments

Les médicaments sont *administrés uniquement avec* :

- *l'accord écrit des représentants légaux* 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.

Pour les enfants présentant	Documents à fournir
Des allergies/intolérances/évitons alimentaires <b>sans</b> risque de choc anaphylactique	Certificat du médecin traitant
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 (avec trousse d'urgence « fastjekt/epipen)

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 ou d'un certificat médical d'intolérance est à remettre sans délais au SEAS.

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

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 3**)

## 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 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 du contrat d'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.

## 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 et le prix des repas 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://guichet.public.lu/fr/citoyens/famille-education/enseignement-fondamental/cheque-service.html>

<https://men.public.lu/fr/systeme-educatif/enfance/02-gratuite.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.**

Pour toute nouvelle inscription ou actualisation d'inscription au SEAS, l'adhésion au chèque-service doit être active. 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 SEAS.

### **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 3 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 judiciaire.

## **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 4**).

Nous vous prions de remplir lisiblement le formulaire, de le signer et de le joindre au contrat d'inscription. ainsi le RIB (Relevé d'Identité Bancaire).

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 remboursement sera réalisé dans les meilleurs délais. 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 et doit être introduite par courriel à [relais.vianden@croix-rouge.lu](mailto:relais.vianden@croix-rouge.lu)

## **G. Attestation fiscale**

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