

## Règlement d'ordre interne (ROI) 2026/2027

Service d'éducation et d'accueil pour jeunes enfants

« Naturcrèche Dippach »

SEAJ 20240614

Chers représentants légaux,

C'est avec plaisir que nous vous présentons le règlement d'ordre interne du Service d'éducation et d'accueil pour jeunes enfants « *Naturcrèche Dippach* ».

Ensemble avec la Croix-Rouge luxembourgeoise, l'Administration communale offre un encadrement au Service d'éducation et d'accueil et ceci afin d'aider les familles à harmoniser leur vie familiale et professionnelle.

Cette offre s'adresse à tous les enfants résidents ou non-résidents et non-scolarisés de la commune de Dippach, 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 Dippach 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 jeunes enfants* »

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

Stéphanie Tavares

Responsable Service d'éducation et d'accueil « *Naturcrèche Dippach* »

## I) Fonctionnement

### A. Priorités d'admission

Tous les enfants résidents ou non-résidents et non-scolarisés de la commune de Dippach 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 d'accueil maximale d'enfants, priorité sera donnée :

- aux familles qui habitent dans la Commune de Dippach (sous preuve d'un contrat de vente ou un certificat de résidence)

Les autres priorités d'admission ne sont pas hiérarchisées :

- aux familles dont les deux représentants légaux exercent une activité professionnelle à temps plein
- aux familles monoparentales
- aux familles vulnérables (p.ex. besoins sociaux, etc.)
- aux familles dont l'un ou les deux parents sont inscrits à l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM), en cas d'obtention d'un contrat de travail.
- aux familles ayant déjà un enfant inscrit au sein de la « *Naturcrèche Dippach* »

En plus de ces critères de base, les règlements communaux au Luxembourg peuvent inclure des critères de priorité supplémentaires

La date de dépôt du contrat d'inscription 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 d'accueil maximale du SEAJ<sup>1</sup> serait atteinte au cours de l'année scolaire et dans le cas d'une demande urgente et prioritaire, le SEAJ se réserve le droit d'annuler l'inscription d'enfants dont les représentants légaux ne remplissent pas les critères de priorité cités ci-dessus. Dans ce cas, la

---

<sup>1</sup> Service d'éducation et d'accueil pour jeunes enfants

direction du SEAJ, 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/de la fiche de renouvellement.

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

Le présent contrat s'étend jusqu'au début 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**.

## B. Horaires généraux

Le SEAJ « *Naturcrèche Dippach* » est ouvert du lundi au vendredi de 7.00 à 19.00 heures.

Pour garantir le bien-être de votre enfant ainsi que le bon fonctionnement du Service d'éducation et d'accueil, les enfants doivent être inscrits 2 jours par semaine au minimum. Par jour de présence au SEAJ, les enfants doivent fréquenter celle-ci au minimum 4 heures de suite.

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
7:00-8:00					
8:00-10:00					
10:00-12:00*					
12:00-13:00**					
13:00-15:00***					
15:00-17:00					
17:00-18:00					
18:00-19:00					

\* Plage fixe : Pas d'accueil ou de récupération possible de l'enfant

\*\* Repas de midi: Sauf en cas d'urgence, pas d'accueil ou de récupération de l'enfant entre 12 :05 et 12 :55

\*\*\* Sauf en cas d'urgence, pas de récupération de l'enfant avant 15 :00, si celui-ci est en train de faire sa sieste.

Certaines excursions pourront durer toute la journée (par exemple de 9.00 à 17.00 heures). Dans ce cas, les enfants doivent être inscrits 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 SEAJ pour l'année scolaire 2026-2027 sont les suivantes :

27.11.2026 à partir de 17 :00 pour la fête d'hiver

21.12.2026 au 1.1.2027 Congé d'hiver

5.03.2027 pour notre journée pédagogique

D'autres jours de fermeture spéciales pourraient se rajouter aux dates de fermeture, notamment pour cause de formation pédagogique interne. Le cas échéant, vous serez évidemment informés en temps utile.

## C. Modalités d'inscription

Tous les fiches sont disponibles à la « *Naturcrèche Dippach* » et peuvent être consultées et téléchargées sur le site de la Croix-Rouge : <https://www.croix-rouge.lu/fr/service/maisons-relais-creches/>.

Toute sorte de modification/annulation doit être déposée dans la boîte aux lettres de la « *Naturcrèche Dippach* » ou être envoyée par courriel (en format PDF) à [naturcreche.dippach@croix-rouge.lu](mailto:naturcreche.dippach@croix-rouge.lu)

Il est de la responsabilité des représentants légaux d'appliquer les modalités fixées par rapport du non cumul du chèque service d'accueil et du congé parentale à plein temps par la caisse de l'avenir. Les modalités peuvent être consultées sur le site internet de la caisse de l'avenir. (Zukunftskeess).

### 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 SEAJ 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 (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)* » 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 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 SEAJ.

Le cas échéant, le SEAJ pourra demander des informations supplémentaires. Vous recevrez une réponse au plus tard 5 jours ouvrables après dépôt de la fiche.

1.3. Fiche de modification et congé (annexe 3)

Pour des raisons d'organisation, toute modification ou annulation d'inscription devra être signalée à l'avance par écrit ou par courriel à [naturcreche.dippach@croix-rouge.lu](mailto:naturcreche.dippach@croix-rouge.lu) au plus tard jusqu'au 15 du mois pour le mois suivant (conditions de modifications voir ci-dessus annexe2) à la responsable de la « *Naturcrèche Dippach* ». 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 au plus tard 5 jours ouvrable avant le début de l'inscription, votre enfant est inscrit pendant les heures indiquées sur la fiche de modification. Vous ne recevrez pas de confirmation d'inscription.

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 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 régulièrement les mêmes plages d'inscription qui vous ont été accordées au début de l'année scolaire.

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

Durant les vacances scolaires (sauf les vacances de Noël) et le jour de Saint Nicolas, le SEAJ « *Naturcrèche Dippach* » reste ouvert. Vu l'organisation particulière pendant les vacances, une inscription spécifique est nécessaire. Les fiches d'inscription concernant les vacances scolaires vous seront envoyées par la Dimmi App et seront également disponibles sur le Site de la Croix-Rouge luxembourgeoise <https://www.croix-rouge.lu/fr/service/maisons-relais-creches/>

Vous devez soumettre le formulaire d'inscription pour la période des vacances scolaires dûment complété au plus tard à la date limite indiqué sur la fiche.

Vous recevrez une réponse au plus tard 10 jours ouvrables après dépôt de la fiche.

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.

## **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 2-3 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 SEAJ. 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 les enfants et leurs représentants légaux, 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 est adapté en fonction du rythme de l'enfant. (*voir annexe 12*)

## 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 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.
- Screen-Life Balance : L'usage des écrans est interdit dans le cadre de l'accueil des jeunes enfants. L'utilisation d'outils numériques pour la documentation des activités pédagogiques ou administratives sont autorisées.

#### Informations sur les plages d'horaires

7 :00 - 8 :00	<b><i>Accueil</i></b>
8 :00 – 8:15	<b><i>Préparation pour aller à la forêt</i></b>  <i>*Les enfants arrivant à partir de 8 :00, devront être préparés par leur parent pour aller à la forêt.</i>

8 :15 – 9 :00	<p style="text-align: center;"><b>Départ en forêt</b></p> <p style="text-align: center;"><i>* Nous tenons à vous informer que si vous arrivez après 8 :15, vous serez prié d'amener votre enfant là où le groupe se trouve.</i></p>
9 :00 – 10 :00	<p style="text-align: center;"><b>Petit-déjeuner</b></p> <p style="text-align: center;"><i>* Pas de petit-déjeuner ne sera servi si l'enfant arrive après 9 :30</i></p>
10 :00 – 12 :00	<p style="text-align: center;"><b>Activités pédagogiques</b></p> <p style="text-align: center;"><i>* Plage fixe : Pas d'accueil ou de récupération possible de l'enfant</i></p>

12 :00 – 13 :00	<p style="text-align: center;"><b>Déjeuner en crèche</b></p> <p style="text-align: center;"><i>* Sauf en cas d'urgence, pas d'accueil ou de récupération de l'enfant entre 12 :05 et 12 :55</i></p>
-----------------	---

13 :00 – 15 :00	<p style="text-align: center;"><b>Repos &amp; activités pédagogiques</b></p> <p style="text-align: center;"><i>* Sauf en cas d'urgence, pas de récupération de l'enfant avant 15 :00, si celui-ci est en train de faire sa sieste.</i></p>
16 :00 – 16 :30	<p style="text-align: center;"><b>Goûter</b></p>
16 :00 – 19 :00	<p style="text-align: center;"><b>Jeu libre dans le jardin</b></p>

## **B. Restauration**

Un petit-déjeuner est servi de 9h-9<sup>30</sup> h, le repas de midi entre 12h et 13h et une collation vers 16h aux enfants fréquentant la « *Naturcrèche Dippach* ».

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 le guide de l'alimentation des jeunes enfants du ministère de la Santé. Le plan des menus peut être consulté sur le site du SEAJ « *Naturcrèche Dippach* » 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 signalées impérativement et être certifiées par votre médecin. Les documents afférents sont 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.

## **III) Informations importantes**

### **A. Coopération entre parents, enfants et SEAJ**

Des entretiens et échanges entre les représentants légaux et le SEAJ font partie du concept de coopération avec les parents. Les entretiens sont organisés sur initiative du personnel éducatif, mais peuvent également être sollicités par les représentants légaux. Si le SEAJ le juge nécessaire, il pourra faire appel à des services de support 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 SEAJ 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 pour jeunes enfants.

Dès que les représentants légaux ou la personne désignée par ceux-ci sont présents au SEAJ, les enfants sont sous la responsabilité de ces derniers.

### **C. Retard**

En cas de retard des représentants légaux ou de la personne désignée par ceux-ci pour récupérer l'enfant, par rapport à l'inscription de l'enfant, il est indispensable de prévenir le personnel de la « *Naturcrèche Dippach* » en appelant dans le groupe de votre enfant.

La répétition de retards, entraîne une réunion entre les représentants légaux et le responsable du SEAJ.

Toutes plages supplémentaires entamées par rapport à l'inscription prévue de l'enfant sera facturée.

### **D. Maladie**

#### **1. Modalités générales**

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

Les enfants atteints d'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 ou de poux de tête chez votre enfant, nous vous prions d'informer l'équipe éducative et le/la responsable de la structure sans délai afin que les mesures d'hygiène requises puissent être prises immédiatement.

En cas de maladie, il est impératif de nous avertir par **téléphone dans le groupe de votre enfant** 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*).

En cas de fièvre ( $\geq 38.5^{\circ}\text{C}$ ), le jeune enfant 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.

Un congé de maladie qui dépasse les deux jours devra être justifié par un certificat médical qui est à remettre dans un délai de 3 jour ouvrable. 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 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.

## 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 en main propre 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 crème ou stick contre les coups et hématomes ;
- Calmiderm en gel en cas de piqûres d'insectes et coups de soleil ;

- Flamigel contre les brûlures superficielles et les plaies mineures ;
- Liniment pour le change (Weleda) ;
- Gel lavant pour corps (Weleda);
- Crème solaire pour protéger la peau du soleil (La Roche-Posay F50+) ;
- Crème protectrice et réparatrice pour le change (Weleda);
- Naaprep pour nettoyer le nez ;
- Lingettes humides.

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

#### 5. Allergies/intolérances/antécédents et informations médicales

Nous vous demandons formellement 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.

Pour les enfants présentant	Documents à fournir
Des allergies/intolérances/éviictions 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. ...)	PAI (Projet d'Accueil Individualisé)  Plan d'Action d'Urgence à suivre en cas de crise  (Avec trousse d'urgence « fastjekt/epipen)

Une mise à jour ou la résiliation du PAI ou d'un certificat d'intolérance médicale, est à remettre sans délai au SEAJ.

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 le SEAJ à tout moment d'un PAI adapté aux besoins de l'enfant. La SEAJ 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.

### **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 SEAJ**

Les représentants légaux se déclarent d'accord pour que leur enfant puisse participer à toutes les activités par exemple : Forêt, excursions et quitter les locaux sous surveillance, à pied, en camionnette du SEAJ ou en transport commun (bus, train, etc.).

Avant toute excursion, les représentants légaux seront avertis par le SEAJ. En cas d'excursion à l'étranger, les représentants légaux s'engagent à remettre une "autorisation parentale" établie par l'administration communale.

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

## **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, état de santé de l'enfant, changement du compte bancaire, etc. est à notifier **par écrit** à [naturcreche.dippach@croix-rouge.lu](mailto:naturcreche.dippach@croix-rouge.lu)

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 vêtements et bottes imperméables.

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 **1 mois** avant sa prise d'effet par écrit au responsable du SEAJ (*voir annexe 7*)

## **IV) Tarifs**

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

La participation des représentants légaux est calculée en fonction de leur situation financière et familiale 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 et les prix des repas peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Education National de l'Enfance et de la Jeunesse : <https://men.public.lu/fr/systeme-educatif/enfance/02-gratuite.html> et la loi de la jeunesse

Il est indispensable que l'enfant soit 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.

Pour toute nouvelle inscription ou actualisation d'inscription au SEAJ, 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 indiqués.

Les tarifs actuels peuvent être consultés sous : <https://guichet.public.lu/fr/citoyens/famille-education/enseignement-fondamental/cheque-service.html>

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

## **B. Facturation**

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

Un congé de maladie qui dépasse les deux jours devra être justifié par un certificat médical qui est à remettre dans un délai de 3 jour ouvrable. Si cette procédure est respectée, les heures de présence initialement prévues ne seront pas facturées.

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, ceci avec un préavis de 3 mois.

## **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 recouvrement est lancée par le service comptabilité.

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

## **D. Ordre de domiciliation**

Afin de faciliter le paiement de vos factures, tous les paiements mensuels se feront moyennant ordre de domiciliation SEPA (voir annexe 6). Nous vous prions de le remplir lisiblement, de le signer et de le joindre au contrat d'inscription, ainsi le RIB (Relevé d'Identité bancaire).

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 cette dernière. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte. Il faudra 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.

## **E. Refacturation**

**Au cas où une facture est inexacte à cause d'une erreur de notre part :** (p.ex. nombre d'heures d'encadrement incorrect), une contestation peut être soumise au/à la responsable du SEAJ. Le délai de contestation est de 6 mois et le remboursement sera réalisé dans les meilleurs délais.

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.

**En cas d'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.

## **V) Récapitulatif des annexes**

- ❖ Annexe 1 : Fiche de présence régulière en période scolaire (annuelle)
- ❖ Annexe 2 : Fiche de présence irrégulière (mensuelle, hebdomadaire)
- ❖ Annexe 3 : Fiche de modification et congé
- ❖ Annexe 4 : Autorisation parentale pour tierces personnes
- ❖ Annexe 5 : Fiche d'administration des médicaments.
- ❖ Annexe 5A : Fiche d'administration de produits de soin
- ❖ Annexe 6 : Ordre de domiciliation
- ❖ Annexe 7 : Fiche de résiliation du contrat d'inscription
- ❖ Annexe 8 : Notice générale de protection des données personnelles
- ❖ 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 Dimmi App
- ❖ Annexe 12 : Fiche du déroulement de la phase d'adaptation