



KIDS'VILLE
57 RUE DE BEGGEN
L-1221 LUXEMBOURG



RÈGLEMENT D'ACCUEIL

AVRIL 2020

SOMMAIRE

Chapitre 1 : Administratif	3
<i>Point A : Horaires et modalités d'accueil</i>	3
<i>Point B : Comptabilité</i>	5
<i>Point C : Juridique</i>	6
Chapitre 2 : Sécurité	7
Chapitre 3 : Hygiène	9
Chapitre 4 : Santé	11
Chapitre 5 : Alimentation	14
Chapitre 6 : Pédagogie	15
Annexes	17
Lexique et informations	22

Point A : Horaires et modalités d'accueil

Contacts

Le numéro de téléphone fixe est : 26431280.

Numéro des téléphones portables des groupes d'accueil :

- groupe des Bébé Nounours : 621404062
- groupe des Petits Ouistitis : 621798732
- groupes des Moyens Lapins : 621562767
- groupe des Moyens Dalmatiens : 621403963
- groupe du Foyer Écureuils : 621494981

Adresse e-mail de la Direction : creche@kidsville.lu

Aucune demande relative à la crèche et au foyer de jour ne sera désormais traitée si utilisation de l'adresse info@kidsville. Cette dernière étant réservée à la gestion des anniversaires du week-end.

En cas de communications écrites ou téléphoniques, les parents doivent utiliser les numéros professionnels ainsi que les adresses e-mail de Kids'Ville uniquement. Aucune communication ne pourra se faire via un numéro privé ou une adresse e-mail personnelle.

Convention d'accueil

Les modalités du contrat (tarifs, modalités de paiement, préavis, etc.) ainsi que les modalités relatives à l'accueil de l'enfant (mode de fréquentation, etc.) sont reprises dans la convention d'accueil.

En signant la convention d'accueil, les parents attestent avoir pris connaissance du présent règlement et s'y conformer.

Le présent document peut être modifié ou complété à tout moment par la Direction de l'établissement. Tout ajout ou modification sera communiqué, par voie écrite, aux parents.

Période d'ouverture

La crèche est ouverte toute l'année du lundi au vendredi, de 7h00 à 19h00, excepté les jours fériés légaux luxembourgeois.

Le foyer de jour est ouvert en période scolaire du lundi au vendredi, de 11h30 à 19h00 et hors période scolaire, de 7h00 à 19h00.

Les 24 et 31 décembre, la crèche et le foyer de jour ferment à 16h00.

Horaires d'accueil

L'accueil des enfants en crèche se fait de 7h00 à 9h30.

Afin de ne pas perturber les activités et l'organisation de la journée, les parents sont tenus de respecter les heures d'accueil. Le départ des enfants inscrits à mi-temps le matin se fait jusqu'à 14h00 au plus tard et l'arrivée des enfants inscrits à mi-temps l'après-midi se fait de 14h00 à 14h30.

L'accueil des enfants en foyer de jour se fait de 11h30 à 12h30, hors vacances scolaires. Durant les vacances scolaires, l'accueil se fait de 7h00 à 9h30.

A son arrivée, l'enfant doit être débarrassé par les parents de ses vêtements d'extérieur puis confié à un membre du personnel. Les parents ne sont pas autorisés à circuler dans les salles d'accueil ou salles de bain sans autorisation préalable.

Tout retard exceptionnel doit être communiqué dans les meilleurs délais. Le personnel éducateur et/ou la Direction renseignera le parent sur le créneau horaire auquel l'enfant pourra alors être déposé, afin de ne pas perturber le déroulement de l'organisation du groupe.

En cas de retards récurrents portant atteinte à la bonne organisation de la journée, la Direction se réserve le droit de refuser l'accueil de l'enfant.

Conformément au règlement, et pour des raisons de sécurité du personnel, les parents ou responsables légaux ou la personne déléguée ne peuvent déposer leur enfant avant l'ouverture de l'établissement et doivent venir le chercher avant la fermeture. En cas de dépassement d'horaire répété après la fermeture de la structure d'accueil, un courrier sera adressé aux parents pouvant entraîner une exclusion voir même une résiliation définitive du contrat. Plus aucun enfant ni accompagnateur ne doit se trouver dans l'établissement passé 19h00 et ce, pour des raisons de sécurité et de couverture d'assurance.

Phase d'adaptation

Une phase d'adaptation est proposée la semaine précédant l'entrée définitive à la crèche ; les horaires et le déroulement seront communiqués préalablement aux parents, par e-mail. La durée moyenne est d'une semaine, à raison d'une heure par jour, variable selon chaque enfant, pour permettre une séparation progressive et pour s'habituer à son nouvel environnement. L'adaptation se déroulera en compagnie d'un parent, qui va, doucement, laisser l'enfant faire ses propres expériences avec ses futures éducatrices et compagnons de jeux.

Absences et vacances scolaires

Les parents s'engagent à communiquer à la Crèche et Foyer de Jour leur(s) période(s) de congés annuels entraînant l'absence de l'enfant, dans les meilleurs délais. En cas d'absence non anticipée (ex. : maladie, rendez-vous, etc.), les parents préviendront l'établissement dès que possible.

Les absences peuvent être communiquées directement au personnel d'encadrement ou par e-mail, appel téléphonique et SMS.

Kids'Ville travaille avec un prestataire externe de catering, les repas seront facturés si l'absence de l'enfant n'a pas été communiquée au minimum deux semaines avant celle-ci.

Durant les vacances scolaires, les enfants scolarisés sont automatiquement inscrits aux stages ; leur contrat d'accueil passe à 60H/semaine pendant cette période. En cas d'absence, les parents doivent informer la Direction ou le personnel éducateur dès que possible et au plus tard, deux semaines avant celle-ci.

Accueil et départ des enfants

Kids'Ville est à l'écoute des préoccupations des parents concernant l'accueil de leur enfant.

Le parent s'adresse en priorité à l'éducatrice référente du groupe d'accueil de son enfant ou à la référente pédagogique pour toute question relative à la prise en charge quotidienne ou éducative. Il est cependant rappelé que le personnel éducateur est en charge de la surveillance des enfants et qu'il ne leur est pas possible de quitter leur groupe à loisirs. Des moments d'échanges peuvent être prévus à certaine période de la journée.

Les échanges en début et fin de journée sont importants : les parents et l'équipe éducative peut transmettre les informations utiles.

Chaque jour, les éducatrices en charge du groupe complètent un tableau avec toutes les informations relatives au déroulement de la journée de l'enfant. Ces informations seront transmises aux parents lors du départ de l'enfant. Cependant, il se peut qu'au moment du départ, l'éducatrice ayant rédigé la note soit partie ; il est donc possible que toutes les informations ne peuvent pas être communiquées en détail. Il se peut également que des informations aient été omises. Les parents feront preuve de bienveillance et sont dans ce cas invités à discuter dès le lendemain avec l'éducatrice ayant été en charge du groupe.

Pour toutes questions administratives ou sortant du cadre de compétences de l'équipe éducative, le parent se tournera vers la Direction de l'établissement.

Documents à remplir et à remettre en début de contrat

Les documents suivants sont à remettre au plus tard le dernier jour de la phase d'adaptation :

- autorisation parentale « Tierce(s) personne(s) » ;
- allergènes alimentaires (déclaration obligatoire) ;
- formulaire d'autorisation pour l'administration d'antalgiques et antipyrétiques accompagné d'une ordonnance du médecin ;
- carnet de vaccination de votre enfant si disponible et carte du groupe sanguin.

Communications des institutions externes

Kids'Ville est attentif à toutes les communications et informations venant des institutions locales et internationales, que ce soit en matière de santé, pédagogie ou autre. Ces communications sont transmises aux parents à titre informatif et/ou de prévention. Cette transmission s'inscrit dans notre concept d'engagement responsable, en toute transparence.

Point B : Comptabilité

Chèque-Service Accueil

Le calcul des factures est effectué par les Chèques-Services Accueil qui transmettent directement aux parents la facture, environ 15 jours après la fin du mois concerné.

Le renouvellement des Chèques-Services Accueil s'effectue chaque année par vos soins. La date d'échéance doit nous être communiquée par e-mail.

Suite à de nombreux oublis de renouvellement de la carte des Chèques-Services Accueil, ayant entraîné une augmentation de la charge administrative et des retards de paiement, des frais administratifs d'un montant de 25,00 euros seront appliqués pour toute refacturation. Ces frais ne s'appliqueront pas pour tout autre motif de refacturation.

En cas de changement d'adresse, merci d'en informer les Chèques-Services Accueil ainsi que Kids'Ville.

Pour toutes informations relatives à la facturation, merci d'adresser vos questions par e-mail à l'adresse: creche@kidsville.lu ou de prendre contact avec Madame Monika GANKO.

Certificat de paiement

Il est possible de demander un certificat de paiement des factures, utile à la déclaration d'impôts. Le certificat sera fourni sur demande des parents ; cette demande doit se faire à la Direction.

Modification de la convention d'accueil

Toute demande de changement de la convention d'accueil doit être adressée à la Direction, de préférence par écrit. Celle-ci sera étudiée. Toutefois, la Direction se réserve le droit d'accéder ou non à la demande.

Point C : Juridique

Notice sur la protection des données personnelles des clients

Conformément au règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, Kids'Ville a rédigé un document expliquant la collecte et l'utilisation des données personnelles des parents.

Ce document se situe en annexe du présent document « Annexe 1 : Notice sur la protection des données personnelles des clients ».

Litiges familiaux

En cas de litige familial, la Crèche et Foyer de jour ne prendra position pour aucun des partis et se remettra à l'entière décision du tribunal ou d'une autorité compétente. Les parents ne pourront faire pression sur le personnel de l'établissement, par quelque manière et pour quelque raison que ce soit. La Direction invite les parents à se tourner vers elle pour discuter de ces divers aspects légaux.

Assurances

Toutes les activités intérieures et extérieures sont couvertes par une assurance à responsabilité civile de la Crèche et du Foyer de jour. Toutefois les parents sont tenus de conclure une assurance responsabilité civile privée pour leur enfant pour les cas non couverts par l'assurance de la Crèche et du Foyer de jour.

La crèche décline toute responsabilité sur le trajet entre le domicile de l'enfant et de l'établissement. Aucun transport entre le domicile et la Crèche et du Foyer de jour n'est organisé.

Du moment que les parents sont présents à la crèche, les enfants sont sous leur responsabilité.

Tierce personne

Les enfants ne seront confiés qu'aux personnes dont l'identité aura été communiquée préalablement à la Crèche et Foyer de jour, en utilisant le formulaire adéquat mis à disposition ; celui-ci peut-être remis dûment complété et signé soit en mains propres, soit par e-mail, soit par fax. Sans cette autorisation écrite, l'enfant ne pourra être remis à quiconque et devra attendre que ses parents viennent personnellement le récupérer.

La tierce personne venant chercher l'enfant devra présenter une carte d'identité au personnel éducateur pour justifier de son identité.

Sauf décision du tribunal ou d'une autorité compétente portée à la connaissance de la structure d'accueil, le personnel éducateur ne pourra refuser de remettre l'enfant à un des parents ou tuteur légal.

Le personnel éducateur ne pourra remettre l'enfant à une personne de moins de 16 ans.

Le parent, responsable légal ou la personne déléguée venant chercher l'enfant doit être en pleine possession de ses facultés. En cas de doutes et ce pour des raisons de sécurité, le personnel éducateur se réserve le droit de garder l'enfant et d'appeler l'autre parent ou la personne préalablement désignée en cas d'urgence. En cas d'impossibilité de joindre une de ces personnes, et si la situation le nécessite, la Direction pourra faire appel au service de l'ordre.

Parking

Une place de parking intérieure est spécifiquement à disposition des parents afin de déposer et venir chercher leur enfant. Elle se situe dans le garage de l'établissement. Son accès se fait par la rue de Salm. Nous conseillons vivement aux parents de l'utiliser, pour des raisons de sécurité. Des places de parking extérieures sont également à disposition le long du bâtiment.

L'utilisation des places de parking situées de l'autre côté de la chaussée est vivement déconseillée pour des raisons de sécurité ; cet axe étant très fréquenté. Il est strictement interdit de stationner devant les garages et sur les places de parking des diverses résidences situées à côté de la Crèche et Foyer de Jour.

Les poussettes, vélos, trottinettes et autres doivent être garés à l'endroit prévu dans le garage de l'établissement. La Direction se dégage de toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'objets extérieurs. Les parents doivent respecter les consignes de sécurité et l'utilisation du couloir et du passage piéton à l'intérieur du garage.

Entrée et sortie de l'établissement

Pour signaler sa présence, une sonnette et une caméra sont disposées aux portes d'entrées de l'établissement. Il est demandé de sonner dans le groupe d'accueil de son enfant.

La sécurité des enfants concerne chaque adulte pénétrant dans l'établissement. Il est primordial que les portes menant à l'extérieur soient en permanence fermées. Il est recommandé d'accompagner la porte jusqu'à sa fermeture complète.

Les parents restent responsables de leur enfant à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement, tant qu'ils ne l'ont pas confié à la personne qui l'accueille ou dès lors qu'ils viennent le chercher. Ils doivent donc rester vigilants quant à sa sécurité. Ils doivent également rester vigilants quant à la présence de frères et sœurs, dont ils restent responsables. En aucun cas, leur présence ne doit être un facteur de risque pour les autres enfants.

Recommandations

Il n'est pas admis d'amener des jouets, à l'exception de nounours et doudou ou d'autres objets d'attachement personnel. Les jouets personnels que l'enfant apporterait doivent être conformes aux normes de sécurité et devront rester dans le casier personnel de l'enfant. La Direction décline toute responsabilité en cas de dégâts ou de perte d'un jouet apporté par un enfant.

La Crèche et Foyer de jour déconseillent la portée de bijoux. Ils pourront, pour des raisons de sécurité, être retirés et rendus aux parents ou placés dans le casier personnel de l'enfant. Les barrettes et autres pinces à cheveux sont interdites dans le groupe d'accueil des Bébé Nounours. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte d'argent et/ou de bijoux, ainsi qu'en cas de dégâts d'habits.

Pour éviter qu'il n'y ait un échange dans les vêtements et accessoires des enfants, nous recommandons d'étiqueter ceux-ci au nom de l'enfant. La structure d'accueil ne pourra être tenue pour responsable de la perte d'un vêtement ou accessoire en cas de non respect de cette recommandation.

Il est conseillé d'éviter les vêtements pourvus de cordons amovibles, les chaînes à sucettes, bretelles, ceintures, cordons, foulards, ou tout autres accessoires présentant un risque pour l'enfant ou les autres enfants.

Kids'Ville est en mesure de fournir un service de baby-sitting réglementé, en dehors des horaires d'ouverture de l'établissement. Si les parents décident de recourir à du baby-sitting en passant directement par le personnel, la Direction décline toute responsabilité en cas d'accident.

Habillement

Les parents doivent déposer leur enfant à la crèche dans un bon état de propreté et d'hygiène. Il est recommandé aux parents d'habiller leur enfant de façon à leur permettre de participer à des activités intérieures et extérieures quelle que soit la saison.

Il est conseillé aux parents de marquer les initiales sur tous les vêtements de leur enfant. La crèche décline toute responsabilité pour la perte de vêtements.

Vêtements de rechange

Les parents doivent apporter des vêtements et sous-vêtements de rechange, adaptés à la saison. Ceux-ci seront stockés dans les salles de bains de l'établissement, dans des boîtes étiquetées au nom de l'enfant. Le personnel éducateur signalera aux parents si des vêtements doivent être apportés et/ou ramenés.

Sacs réutilisables

Afin de limiter notre production de déchets, les linges sales de l'enfant sont remis aux parents dans un sac réutilisable en tissu. Le premier sac est fourni gratuitement par Kids'Ville à chaque enfant. Le lavage du sac est à charge des parents. Celui-ci doit se trouver dans le casier de l'enfant afin que le personnel éducateur puisse l'utiliser dès que besoin.

Les parents ont la possibilité de déposer un sac personnel pour cette utilisation. Mais celui-ci doit être également lavable.

Toutefois, en cas d'absence récurrente de sac, la Direction se réserve le droit de facturer un sac supplémentaire au prix de 3,00 euros.

Chaussons

Pour des raisons de sécurité, afin de diminuer le risque de chute par glissade, mais également en cas d'évacuation d'urgence à l'extérieur, le port de chaussons fermés ou avec lanières est obligatoire ; les chaussettes antidérapantes ne sont pas admises. Pour des raisons d'hygiène, ces chaussons doivent être réservés à un usage intérieur.

Soin dentaire

L'apprentissage de l'hygiène dentaire débute dès que l'enfant se tient debout, seul.

La structure d'accueil fournit les brosses à dents et le dentifrice dès que l'enfant quitte le groupe bébés. Les parents sont libres de les fournir avant ce passage.

Les brosses à dents sont changées tous les 4 mois.

Les fournitures seront facturées aux parents tous les ans. Le tarif est susceptible de varier selon les prix du marché.

Change des enfants

Les changes complets (couches jetables de la marque Pampers) sont fournis par la structure d'accueil. En cas de peau atopique ou si l'enfant ne supporte pas la marque des couches utilisées par l'établissement, il incombe aux parents de les fournir en suffisance et ce, sans déduction financière.

La structure d'accueil utilise des gants de toilettes lavables et un savon hypoallergénique pour le nettoyage durant le change des enfants. L'utilisation de lingettes est réservée au nettoyage des mains lors des sorties à l'extérieur.

Des crèmes de soin peuvent être utilisées durant le change si besoin ; celles-ci sont de la marque Bepanthol et Mytosil.

Les marques sont données à titre d'exemple et sont susceptibles d'être modifiées.

Mesures d'hygiène

Les parents sont invités à désinfecter leurs mains à l'entrée et à la sortie du bâtiment. Des flacons de désinfectant sont mis à disposition aux entrées de l'établissement.

Des mesures d'hygiène spécifiques peuvent être prises en cas de suspicion d'épidémie ou de période à risque (ex. grippe saisonnière, gastro-entérite, etc.).

Santé de l'enfant

Les parents s'engagent à tenir informer la Direction de tous les problèmes de santé de l'enfant, de même que les allergies possibles et/ou prouvées. Les parents mettront à disposition les médicaments et traitement nécessaires, si besoin est. Ceux-ci devront être accompagnés d'un certificat établi par le médecin traitant.

Le personnel ne pourra être tenu pour responsable suite à un manque d'information sur l'état de santé de l'enfant.

Maladie

En cas de maladie, l'enfant ne pourra être accueilli à la Crèche-Foyer de jour, et ceci pour plusieurs raisons :

- un enfant malade doit pouvoir bénéficier d'un encadrement adapté à son état, à savoir du calme et de l'attention ;
- un enfant atteint d'une maladie aiguë est souvent momentanément incapable de participer aux activités proposées ou d'en tirer profit.

La contagiosité d'une maladie peut constituer un risque pour le groupe ainsi que pour le personnel, une éviction est de ce fait obligatoire. L'enfant pourra être accueilli si le médecin atteste, sur base de son jugement, qu'il ne s'agit pas d'une maladie contagieuse.

Si l'enfant est malade le soir, durant la nuit ou le matin, les parents sont priés de le garder à la maison. Dans le cas où les parents sont dans l'incapacité de garder l'enfant, ils peuvent alors faire appel au service de garde à domicile de Kids'Ville. Il est également possible de prendre contact avec l'association Krank Kanner Doheem (tél. 48 07 79), garde pour enfant malade.

Si l'enfant est malade durant la journée, à Kids'Ville, le personnel communiquera aux parents l'état de santé de l'enfant. En cas de température égale ou supérieure à 38,5 degrés, ou dans le cas d'une maladie ou infection contagieuse, les parents sont dans l'obligation de venir récupérer l'enfant dans les plus brefs délais. L'enfant ne pourra être accueilli à Kids'Ville en cas de gastro-entérite, maladie contagieuse et/ou infantile (varicelle, scarlatine, etc.) ou conjonctivite, sans présence d'un certificat médical attestant de la fin de la période de contagion.

En cas d'épidémie, la structure d'accueil pourra demander des examens complémentaires pris en charge par la caisse maladie de l'enfant, avant de réintégrer celui-ci.

Si aucun parent ou tuteur légal n'est joignable, la Direction prendra contact avec la personne d'urgence préalablement désignée pour cet usage.

Accident

La Direction de l'établissement a établi un protocole précisant les mesures nécessaires à prendre en cas d'urgence. Celui-ci sera appliqué en cas d'accident ou de tout autre urgence nécessitant ou non l'hospitalisation de l'enfant.

En cas d'accident ou de problème de santé, la structure d'accueil fera appel aux services d'urgence compétents (SAMU, pompiers). Si l'état de l'enfant nécessite une hospitalisation, le transport sera assuré par les services d'urgence. Les parents seront prévenus dans les plus brefs délais. En signant la convention d'accueil, les parents donnent leur autorisation à la structure d'accueil de faire appel aux médecins ou organismes compétents, en cas de maladie ou d'accident de l'enfant nécessitant un secours d'urgence.

En cas d'accident durant les heures de présence de l'enfant, l'Association d'Assurance Accident prend en charge les frais médicaux. Pour ce faire, le matricule social d'un des deux parents doit avoir été préalablement communiqué à la Direction. Un numéro d'urgence supplémentaire sera demandé à l'inscription, afin de joindre une tierce personne si aucun des parents ou responsables légaux n'est joignable.

Médicaments

Aucun médicament à usage interne ne peut être administré à un enfant sans autorisation écrite du titulaire de l'autorité parentale, à laquelle doit obligatoirement être joint une copie de l'ordonnance médicale. Il en va de même pour les préparations homéopathiques. Dans la mesure du possible, le traitement devra être administré par les parents, en dehors des heures de présence de l'enfant. Il est indispensable que le parent informe le personnel de la prise en charge d'un traitement médical éventuel donné la nuit ou le matin, afin d'éviter tout sur-dosage.

Le médicament doit comporter le nom de l'enfant, la date et la posologie. Toujours privilégier l'étiquetage des flacons par le pharmacien. Le médicament doit être prescrit pour la présente maladie.

Dans le cas où les parents apporteraient un médicament, mais pas le certificat médical et/ou le formulaire d'administration dûment signé et complété, ou inversement le/les document(s) sans le médicament, le personnel éducatif est dans l'obligation de le refuser. Le médicament et les documents doivent être fournis ensemble ; excepté dans le cas d'un remplacement de médicament après péremption.

Le formulaire d'autorisation pour l'administration d'antalgiques et antipyrétiques est en règle générale valable au maximum un an. La courbe de croissance d'un enfant pouvant évoluer rapidement, il est recommandé aux parents de nous fournir un nouveau document du médecin.

Vaccination

Aucune vaccination n'étant obligatoire sur le territoire du Grand-duché de Luxembourg, Kids'Ville ne peut demander que les enfants fréquentant notre Crèche-Foyer de Jour le soit. La carte de vaccination de l'enfant est toutefois demandée à l'inscription de celui-ci et ce, dans le but de fournir des informations au personnel médical en cas d'hospitalisation d'urgence. Dans le cas d'enfants non-vaccinés, un papier est demandé aux parents attestant de leur refus de vacciner celui-ci.

Sieste

L'enfant apprend et grandit en dormant. Les cellules du cerveau se régénèrent, et les apprentissages s'intègrent et se digèrent. De ce fait, des périodes de sommeil sont prévues dans le respect du rythme et des besoins de l'enfant.

Les heures passées à dormir en journée n'influencent en rien l'heure du coucher, ni la qualité du sommeil. Kids'Ville suit les recommandations du Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et de l'Enfance en matière de sommeil.

Intervenants externes

Sur demande des parents, Kids'Ville donne la possibilité d'accueillir des intervenants externes mandatés par le médecin traitant de l'enfant, au sein de ses locaux, durant les heures de présence de l'enfant. Cette demande doit être préalablement faite auprès de la Direction et validée.

Gâteaux d'anniversaires

Il est possible d'apporter un gâteau pour l'anniversaire de son enfant. Celui-ci sera partagé entre les enfants du groupe d'accueil, lors du goûter de l'après-midi. Le gâteau doit avoir été acheté en grande surface ou en boulangerie, afin que le personnel dispose de la liste des ingrédients contenus dans celui-ci (risque en cas d'allergie ou intolérance alimentaire).

Aucun gâteau « fait maison » à destination des enfants ne sera accepté.

Protections solaires et vêtements de pluie

La structure d'accueil est en mesure de proposer des protections solaires (crème et chapeaux/casquettes) et vêtements de pluie (pantalons imperméables et bottes), selon la saison.

Repas chauds et goûters

Pour les enfants à temps plein et à mi-temps matin, un repas chaud et équilibré est servi selon l'horaire du groupe d'accueil. Les repas chauds sont livrés quotidiennement, en liaison directe, par une société de catering ; les menus sont affichés à l'intérieur de l'établissement ainsi que sur le site internet de Kids'Ville. Un goûter est servi l'après-midi pour les enfants à temps plein et à mi-temps après-midi.

Selon l'âge de l'enfant, les parents ont le choix entre une soupe d'un légume, un repas mixé ou un repas normal avec entrée.

Le lait en poudre ainsi que les éventuelles collations doivent être fournis par les parents.

Régimes alimentaires spécifiques

Les régimes alimentaires spécifiques doivent être portés à la connaissance de la Direction et ce, par écrit. Kids'Ville est en mesure de fournir des repas spécifiques tels que sans porc, végétariens ou sans gluten.

En cas d'allergies ou intolérances alimentaires, un certificat médical sera exigé ainsi qu'un formulaire de décharge. Si la Direction estime que le repas n'est pas suffisamment varié et/ou équilibré, il pourra être demandé aux parents de compléter eux-mêmes l'alimentation, dans un souci de santé de l'enfant.

Kids'Ville s'efforcera de trouver et proposer les solutions les plus adaptées à chaque enfant, en étroite collaboration avec les parents. Une ou plusieurs réunions seront organisées entre les parents et la Direction, afin de valider ou non le projet.

Cependant, si les exigences alimentaires spécifiques imposées par les parents dépassent les compétences du personnel ou ne correspondent pas à l'éthique de l'établissement et de ce fait, aux recommandations du Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et de l'Enfance en matière d'alimentation et/ou d'instructions diététiques, mettant ainsi en danger la santé de l'enfant, la Direction se réserve le droit de mettre un terme au contrat. Ceci, afin de libérer contractuellement les parents pour qu'ils puissent s'adresser à un établissement qui correspondra davantage à leurs attentes et besoins.

Horaires des repas

Plusieurs services sont organisés, par groupes d'accueil, afin que les enfants puissent manger dans un environnement calme.

Aucun repas ne sera servi en dehors de la tranche horaire prévue pour le groupe auquel appartient l'enfant. En cas de retard, l'enfant devra avoir pris le repas avant son arrivée à la Crèche et Foyer de jour si son groupe d'accueil a terminé celui-ci.

Les nourrissons ayant des besoins spécifiques, ce point ne s'applique pas aux enfants du groupe des Bébé Nourrissons. Les moments de repas sont adaptés au rythme de chaque enfant.

Petit-déjeuner

Une période pour le petit-déjeuner est proposée quotidiennement pour les groupes des Petits Ouisstis, Moyens Lapins et Moyens Dalmatiens. Celui-ci est organisé de 8H00 à 8H30 ; aucune nourriture ne sera donnée en dehors de cette tranche horaire et ce, pour des raisons d'organisation (surveillance des enfants). Le groupe des Bébé Nourrissons n'est pas concerné par ce point, car le rythme d'un nourrisson diffère d'un enfant à l'autre.

Le petit-déjeuner n'est pas fourni par l'établissement, celui-ci doit être amené par les parents.

Concept d'Action Général

Pour chaque service d'éducation et d'accueil pour enfants participant au chèque-service accueil et pour chaque service pour jeunes bénéficiant d'un soutien financier de l'État, la structure d'accueil doit établir un Concept d'Action Général conforme au cadre de référence national décrit à l'article 31 validé par le ministre. Le Concept d'Action Général décrit les choix méthodologiques, les priorités et les moyens pédagogiques à mettre en œuvre au niveau local pour tendre vers chacun des objectifs fixés par le cadre de référence national de même que la démarche d'assurance de la qualité adoptée par le gestionnaire.

Le Concept d'Action Général constitue la base commune de travail de l'équipe éducative, car il répertorie et décrit les concepts pédagogiques de Kids'Ville, basés sur les valeurs de l'établissement ainsi que la définition de l'image de l'enfant et du rôle de pédagogue. La description des objectifs généraux et des principes pédagogiques, les méthodes et les voies du travail éducatif non-formel y sont fixés et donnent des impulsions éducatives pour la pratique pédagogique de tous les jours.

Il reprend également l'organisation spécifique de l'établissement, ainsi que les différents partenariats d'éducation et la mise en réseau locale.

Le Concept d'Action Général est consultable sur demande.

Concept Local de l'Éducation Plurilingue

Selon la loi du 29 août 2017 portant modification de la loi modifiée du 4 juillet 2008 sur la jeunesse, un programme d'éducation plurilingue doit être appliqué dans chaque crèche prestataire du chèque-service accueil au Luxembourg, pour les enfants non-scolarisés de 1 à 4 ans. La structure d'accueil doit répondre aux exigences en matière d'éducation plurilingue. Le prestataire qui offre le programme d'éducation plurilingue doit rédiger et introduire un Concept Local d'Éducation Plurilingue ; celui-ci doit décrire la méthodologie pour répondre aux trois champs d'action de l'éducation plurilingue suivants :

- le développement des compétences langagières des enfants au quotidien (attitude générale des pédagogues et offres pédagogiques)
- le partenariat avec les parents (description de la collaboration avec ces derniers, l'attitude adoptée à leur égard en leur qualité de ressources importantes pour le développement linguistique, ainsi que sur la conception d'offres concrètes qui les impliquent activement dans le quotidien pédagogique) ;
- la mise en réseau et la collaboration avec les services scolaires, sociaux et médicaux du Grand-Duché de Luxembourg.

Le Concept Local de l'Éducation Plurilingue décrit le projet linguistique et les pratiques journalières de l'établissement. Celles-ci reposent sur des approches pédagogiques ludiques et holistiques incluant notamment la découverte et l'initiation au français et au luxembourgeois.

Kids'Ville souhaite exposer les enfants aux langues du pays pour une meilleure égalité des chances ; promouvoir les langues chez l'enfant de manière globale et ciblée, basée sur les ressources individuelles de chacun ; préparer les enfants au système scolaire multilingue du Luxembourg ; faciliter l'intégration des enfants dans la vie sociale et scolaire ; valoriser et promouvoir les langues familiales et développer les compétences en français et luxembourgeois par un contact précoce et ludique.

Le Concept Local de l'Éducation Plurilingue est consultable sur demande.

Partenariat et intégration

L'accueil de l'enfant va de paire avec l'accueil de ses parents, en toute transparence. Cet accueil ne peut fonctionner efficacement que s'il existe un dialogue avec les familles, les relations doivent s'établir dans un climat de confiance. Cette participation comporte de nombreux avantages et objectifs, dont notamment :

- améliorer la qualité de l'accueil ;
- permettre aux parents d'observer les interactions de leurs enfants en milieu collectif ;
- accompagner leurs enfants dans leurs expériences du quotidien en crèche ;
- resserrer les liens parent /éducateur ;
- faciliter l'intégration des enfants dans la vie sociale et scolaire ;
- valoriser et promouvoir les langues familiales.

Pour ce faire, chaque groupe d'accueil organise au minimum une fois par trimestre une activité en partenariat avec un ou plusieurs parents. Il peut s'agir soit d'un petit-déjeuner collectif, soit d'une participation à une activité menée par le parent (avec de préférence un lien avec sa culture et/ou sa langue), soit de l'accompagnement lors d'une sortie extérieure.

Deux fêtes familiales sont également organisées annuellement, en été et en hiver. Les parents, ainsi que les frères et sœurs de l'enfant sont cordialement invités à chacune d'entre elles. Cependant, victime de son succès durant ces fêtes, la Direction a du prendre la décision de limiter le nombre de personnes accompagnantes. Seuls les parents et frères et sœurs de l'enfant pourront être acceptés. En cas d'impossibilité des parents à participer, une tierce personne sera la bienvenue.

Participation aux activités

Sauf indication contraire certifiée par le pédiatre, chaque enfant participe à toutes les activités intérieures et extérieures organisées sous la responsabilité du personnel éducateur.

Les activités sont pensées et organisées pour répondre aux exigences et recommandations du Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et de l'Enfance, La Crèche et Foyer de Jour approuve et adhère à l'ensemble de ces dispositions.

En cas de sorties organisées en dehors du territoire luxembourgeois, une autorisation de sortie du territoire sera demandée, à laquelle devra être joint une copie de la pièce d'identité de l'enfant.

Facebook

La Crèche et Foyer de jour dispose d'une page Facebook : <https://www.facebook.com/kidsvilleluxembourg>

Cette page ne se veut pas une vitrine des photos des enfants, mais plutôt un outil de communication et de partage avec les parents. Cette page est dédiée aux activités, agenda, projets et divers événements qui rythment notre vie à la crèche et foyer de jour. Des articles et autres livres éducatifs et pédagogiques sont régulièrement partagés.

Transmission des photos

Des photographies sont prises par le personnel éducateur durant les activités et sorties. Ces photographies sont transmises mensuellement aux parents, via une plateforme de partage. Un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe sont fournis aux parents.

Les photos sont disponibles en téléchargement pour une période de 7 jours à compter de la mise en ligne.

Tout parent s'engage à respecter les conditions d'utilisation de ces images.

Annexe 1 : Notice sur la protection des données personnelles des clients



Notice sur la protection des données personnelles des clients
d'application à Kids'Ville

Votre confiance avant tout

Responsable Traitement Données Personnelles – Kids'Ville

/05/2020

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	18
1. QUELLES SONT LES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL QUE NOUS UTILISONS ?	18
2. POUR QUELLES RAISONS NOUS COLLECTONS VOS DONNÉES ?.....	19
3. QUI A ACCÈS A VOS DONNÉES ?.....	19
4. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL ?.....	20
5. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?.....	20

INTRODUCTION

La protection de vos données à caractère personnel constitue depuis toujours une de nos priorités. Nous souhaitons instaurer avec vous une relation de confiance qui nous unie toute au long de notre engagement.

La présente Notice concernant la protection des données vous fournit des informations détaillées sur la protection de vos données à caractère personnel mise en place par Kids'Ville.

Nous collectons et traitons vos données personnelles pour répondre à trois objectifs : remplir nos obligations légales, vous assurer le meilleur service, mettre en place la documentation nécessaire pour répondre à nos engagements.

Nous sommes responsables de la collecte et du traitement de vos données seulement celles qui sont en relation avec nos activités et nous le faisons en toute transparence. Nous limitons l'accès et le partage de vos données afin de garantir leur protection.

L'objectif de cette Notice est de vous informer des types de données que nous collectons auprès de vous, les raisons pour lesquelles nous utilisons et partageons de telles données, des délais de conservation, de vos droits en matière de protection à la vie privée et de la manière dont vous pouvez les exercer.

1. QUELLES SONT LES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL QUE NOUS UTILISONS ?

Afin de garantir un service de qualité, nous collectons et utilisons vos données à caractère personnel dans le cadre de nos activités (crèche, foyer, stages vacances) et ce, afin d'effectuer la facturation, de personnaliser les contrats, de répondre au mieux à vos attentes et pour mesures de sécurité et de santé.

Selon le type de contrat et de service, nous pouvons collecter différents types de données à caractère personnel vous concernant, et en particulier les catégories suivantes :

- **Informations relatives à votre identification, à celle de votre enfant et d'une tierce personne** (ex: nom, carte d'identité et passeport, nationalité, langue, permis de conduire, matricule sociale, date de naissance, photographie) ;
- **Coordonnées** (ex: adresse postale et adresse e-mail, numéros de téléphone personnel/employeur) ;
- **Situation familiale** (ex: statut marital, régime juridique spécial applicable à votre famille, tierce personnes) nous permet de vous garantir la sécurité de votre enfant;
- **Informations économiques, financières et fiscales** (ex: numéro compte bancaire, numéro carte chèque service);
- **Données relatives à votre contrat** (ex : numéro d'identification client, numéro de contrat, moyen de paiement, garanties, durée, montant et réduction) ;
- **Données relatives à la santé et à l'alimentation de votre enfant** (ex: allergies, intolérances, maladies, médecins, traitements, intervenants);
- **Données relatives au déroulement de la journée de vos enfants** (ex : présence, comportement, évènements)

- **Données issues de vos interactions avec nous** (ex: notre site internet, nos applications, nos pages sur les réseaux sociaux, rencontres, appel, e-mail, interview, conversation téléphonique, correspondance, demande d'information et de document, méthode de commercialisation).

Bien entendu, seules les données pertinentes et nécessaires à la meilleure exécution de nos services sont collectées, traitées et conservées.

2. POUR QUELLES RAISONS NOUS COLLECTONS VOS DONNÉES ?

- Nous collectons et utilisons vos données à caractère personnel pour conclure et exécuter nos contrats, et en particulier :
 - Pour vous communiquer des informations concernant nos contrats ;
 - Pour vous accompagner et pour répondre à vos demandes ;
 - Pour vous proposer un contrat et le cas échéant évaluer à quelles conditions ;
 - Pour déterminer une tarification ;
- Nous utilisons vos données à caractère personnel pour transmettre les informations demandées par les institutions qui en ont légalement le droit, telles que le Ministère de l'Éducation National de l'Enfance et de la Jeunesse ;
- Nous utilisons vos données à caractère personnel dans un but pédagogique afin d'accompagner vos enfants dans leur développement au quotidien ;
- Nous utilisons vos données à caractère personnel afin d'assurer la santé, la sécurité sanitaire, alimentaire et physique de vos enfants ;
- Nous utilisons vos données à caractère personnel pour gérer notre relation commerciale avec vous, pour vous informer des nouveautés et informations qui peuvent vous être utiles. Pour réussir à communiquer avec vous selon vos différents canaux de communication (e-mails ou messages, visite de nos sites internet, etc.) ;
- Nous utilisons vos données à caractère personnel dans le but de déployer et développer nos contrats, pour améliorer notre service et pour faire valoir nos droits, en particulier :
 - La preuve de paiement de la facture mensuelle ;
 - La gestion des litiges et des recouvrements ;
 - La gestion des systèmes d'information, comprenant la gestion des infrastructures (ex: logiciel de gestion Felix¹, programme de facturation des chèques service), ainsi que la continuité des opérations et la sécurité informatique ;
- Nous utilisons vos données à caractère personnel dans une éventuelle correspondance avec nos avocats, avec le service sanitaire (urgences) conseils ou tout autre intervenant afin de protéger nos droits et intérêts légaux.

3. QUI A ACCÈS A VOS DONNÉES ?

Vos données sont protégées. Vos données sont enregistrées dans notre logiciel de gestion Felix¹ et elles sont utilisées par nos employés, dans le cadre strict des missions qui leur sont confiées. Les données sont également utilisées par le Ministère de l'Éducation National, de l'Enfance et de la Jeunesse dans le cadre de l'exécution du contrat et selon les contraintes légales. Elles sont traitées de manière humaine et de façon non automatisée.

Vos données photographiques sont enregistrées sur un serveur protégé par un accès réservé aux personnel autorisé.

Des photographies peuvent être affichées dans notre établissement dans un but pédagogique (identification du casier des enfants, activités, dessins, murs...) et sont donc visible par les clients de

Kids'Ville, les prestataires amenés à intervenir au sein de nos locaux, des prospects en visite ainsi que lors d'évènements privés organisés en collaboration avec KV Services (prestataire des anniversaires). Afin de promouvoir ses activités, Kids'Ville vous informe que des photographies, et/ou des vidéos, pourront être faites, et pourront être diffusées en totalité ou en partie sur le site Internet de Kids'Ville, sur le compte Facebook de Kids'Ville, ainsi que dans toute autre publication de Kids'Ville. Toutes les données ainsi collectées sont traitées conformément au RGPD, comme précisé dans la déclaration de confidentialité de Kids'Ville.

Nous assurons la sécurité des données que vous nous confiez. Nous ne communiquerons jamais vos données à des fins commerciales à des tiers.

4. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL ?

La durée de conservation des données à caractère personnel diffère selon la catégorie d'appartenance des données. Elle est égale à la durée de votre contrat à laquelle s'ajoute après la cessation de celui-ci une période définie. Dès lors que cette période est expirée, vos données sont effacées de nos systèmes.

Les durées de conservation selon la catégorie des données sont les suivantes :

- A la fin du mois suivant le mois durant lequel le contrat a pris fin - données pédagogiques, de sécurité (tierce personne, numéro d'urgence...), photographies à usage interne
- 1 an après la fin du contrat – données d'hygiène
- 10 ans après la fin du contrat – données comptables, administratives, financières, de santé, d'allergies, d'alimentation,
- Sans limite de durées - photographies utilisées à titre pédagogique ou marketing pour Kids'Ville ou ses partenaires et pour laquelle l'autorisation a été donnée.

Nous veillons à ce que vous soyez en mesure d'exercer vos droits dans les meilleures conditions.

5. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez des droits suivants :

- **Droit d'accès** : vous pouvez obtenir les informations relatives au traitement de vos données à caractère personnel, et une copie de ces dernières.
- **Droit de rectification** : dès lors que vous considérez que vos données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander à ce que ces données à caractère personnel soient modifiées en conséquence.
- **Droit à l'effacement** : vous pouvez demander la suppression de vos données à caractère personnel, dans la limite de ce que permet la loi.
- **Droit à la limitation** : vous pouvez demander la limitation des traitements sur vos données à caractère personnel.
- **Droit d'opposition** : vous pouvez formuler une opposition au traitement de vos données à caractère personnel, pour des raisons tenant à votre situation particulière. Vous bénéficiez par ailleurs d'un droit d'opposition absolu concernant les traitements de vos données à caractère personnel aux fins de prospection commerciale, et y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.
- **Retirer votre consentement** : lorsque vous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données à caractère personnel, vous avez le droit de retirer votre consentement à n'importe quel moment.
- **Droit à la portabilité des données** : dans certains cas, vous avez le droit de récupérer les données à caractère personnel que vous nous avez délivrées, ou lorsque cela est techniquement réalisable, de solliciter leur transfert à un autre responsable de traitement.

Si vous souhaitez exercer l'un des droits listés ci-dessus, merci d'adresser votre courrier au Délégué à la protection des données à caractère personnel (DPO) de Kids'Ville : compta@kidsville.lu ou par courrier au 57, Rue de Beggen L-1221 Luxembourg

¹ Il s'agit d'un outil informatique développé par la société Logidev Sàrl. Le programme Felix est très sécurisé et accessible seulement avec un accès autorisé par l'administrateur système.

Chèque-service accueil : aide financière qui accorde aux parents des tarifs réduits pour des prestations d'éducation et d'accueil du domaine de l'éducation non formelle, <https://chequeservice.lu/>

Crèche : structure d'accueil de l'éducation non formelle pour enfants non scolarisés (0-4 ans)

Foyer scolaire / de jour : structure d'accueil de l'éducation non formelle pour enfants scolarisés (3-12 ans)

Macommune.lu : accès aux services et aux démarches administratives à tout moment, l'actualité en temps réel, photos et vidéos, agenda et information utiles, www.macommune.lu

Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse : administration chargée de préparer et mettre en œuvre la politique du gouvernement dans les domaines de l'éducation, de l'enfance et de la jeunesse, <http://www.men.public.lu/>