

**Chers parents,**

Ce document a pour objectif de faciliter l'inscription de votre enfant dans l'un de nos Services d'Education et d'Accueil (SEA - crèches, foyers de jour, maisons relais). Certaines de ces informations se trouvent aussi dans les documents qui vous sont remis lors de l'inscription (contrat d'accueil, ...). Si vous deviez avoir besoin de plus de précisions quant aux informations délivrées ci-après, ou s'il devait vous rester des questions ne trouvant pas de réponse dans ce document, n'hésitez pas à vous adresser au Chargé de Direction de la structure fréquentée par votre enfant.

**1. Le système « chèque-service-accueil »**

L'ensemble de nos structures d'accueil sont reconnues comme prestataires « chèque-service accueil ». Le montant de la participation de l'Etat et le montant de ce qui vous restera à payer sont calculés au cas par cas, en tenant compte de différents critères de votre situation personnelle (revenus du ménage, nombre d'enfants touchant des allocations familiales dans le ménage, type de mode de garde, nombre d'heures de garde de l'enfant dans la structure...).

**1.1. Conditions préalables**

Afin de bénéficier de cette prestation, plusieurs conditions doivent être réunies :

- Votre enfant doit être âgé de moins de 13 ans et/ou
- Il ne doit pas avoir quitté l'enseignement fondamental

Si vous n'êtes pas résident au Luxembourg, vous devez également être affilié au centre commun de la sécurité sociale (ou travailler dans une des institutions européennes) et votre enfant doit bénéficier des allocations familiales au Luxembourg (versées par la Caisse pour l'Avenir des Enfants ou par l'institution européenne).

**1.2. Modalité d'adhésion**

Pour bénéficier des avantages chèque-service accueil, vous devez établir un contrat d'adhésion au dispositif.

**Si vous êtes résident** au Luxembourg, vous devez vous adresser à **l'administration communale de votre lieu de résidence** (et non celle de la commune qui héberge la structure si ce ne sont pas les mêmes).

**Si vous ne résidez pas au Luxembourg mais que vous y travaillez**, vous devez vous adresser à la **Caisse pour l'Avenir des Enfants**.

**1.3. Programme d'éducation plurilingue**

Pour information, l'ensemble de nos crèches participent au programme d'éducation plurilingue donnant droit à 20 heures d'accueil gratuit pendant 46 semaines par an.

**1.4. Liens utiles**

Informations générales afin de bénéficier du chèque-service : [Guichet.lu/CSA](https://guichet.lu/CSA)  
(<https://guichet.public.lu/fr/citoyens/famille/parents/garde-enfants/cheque-service.html>)

Site de la [Caisse pour l'Avenir des Enfants](https://cae.public.lu/fr/cheque-service-accueil.html) (<https://cae.public.lu/fr/cheque-service-accueil.html>)

Site du [Chèque-Service Accueil](https://chequeservice.lu/) (<https://chequeservice.lu/>)

Éducation plurilingue (enfants 1 à 4 ans) : [Site de l'Education nationale, de l'Enfance et de la jeunesse \(http://www.men.public.lu/fr/enfance/05-plurilingue/index.html\)](http://www.men.public.lu/fr/enfance/05-plurilingue/index.html)

Site du Centre Commun de la Sécurité Sociale (<https://www.ccss.lu/>)

## **2. Liste des documents à fournir au moment de l'inscription**

Lors de l'inscription de votre enfant dans l'une de nos structures, plusieurs documents vous seront demandés afin de constituer son dossier. Certains documents ont un caractère légal (comme le contrat d'accueil), ou une finalité administrative (comme la copie de la carte de sécurité sociale de l'enfant), d'autres enfin nous sont utiles pour assurer le meilleur accueil possible de votre enfant (comme la fiche de renseignement ou le Projet d'Accueil Individualisé en cas de maladie spécifique). Ces informations restent confidentielles et nous nous engageons à sécuriser le traitement de celles-ci.

Voici donc la liste des documents à nous fournir :

- 1 exemplaire du contrat d'accueil signé
- Copie de la carte de sécurité sociale de l'enfant
- Copie de la carte de vaccination de l'enfant
- Projet d'Accueil Individualisé (PAI) en cas de maladie spécifique ou d'allergie
- Ordonnance médicale en cas d'allergie non sévère/intolérance
- Fiche d'inscription annuelle respectivement mensuelle selon votre choix
- Fiche de renseignement
- Fiche d'autorisation de sortie
- Fiche des personnes autorisées à venir chercher l'enfant le cas échéant

Pour de plus amples informations, vous pouvez vous rendre sur le site [guichet.lu/PAI \(https://guichet.public.lu/fr/citoyens/famille/parents/assistance-enfance/projet-accueil-individualise.html\)](https://guichet.public.lu/fr/citoyens/famille/parents/assistance-enfance/projet-accueil-individualise.html) ou encore [sante.lu/PAI \(http://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/medecine-scolaire/projet-accueil-individualise/index.html\)](http://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/medecine-scolaire/projet-accueil-individualise/index.html)

## **3. La phase d'adaptation pour enfants de 0 à 6 ans :**

Lors d'une première inscription en crèche ou en Maison Relais (pour des enfants jusqu'à 6 ans) ou lors d'un changement de structure de la part de votre enfant, nous vous demandons de vous tenir disponible pour la phase d'adaptation.

Il s'agit d'une période durant laquelle votre enfant viendra dans la structure en votre présence et de manière progressive : nous allons peu à peu augmenter son temps de présence dans la structure en introduisant, après quelques jours, une première séparation avec vous. Les temps de séparation seront augmentés de manière graduelle, en tenant compte des besoins propres de votre enfant.

L'objectif de cette phase est double. D'une part elle permet à votre enfant d'établir une relation de confiance envers un éducateur de référence. D'autre part elle vous permet de faire connaissance avec l'équipe éducative, de découvrir notre façon de travailler et de nous transmettre des informations permettant à l'équipe une meilleure connaissance de votre enfant. Il est pour nous essentiel que vous nous confiez votre enfant en ayant l'esprit tranquille, c'est-à-dire en sachant votre enfant en sécurité et dans un cadre épanouissant. Mettez donc à profit cette période afin de poser toutes les questions que vous souhaitez concernant le quotidien de votre enfant dans sa structure d'accueil.

## **4. Modalités d'inscription**

Les inscriptions sont toujours tributaires des places disponibles. Nous nous efforçons de vous proposer un système d'inscription le plus souple possible afin de l'adapter au mieux à vos besoins réels. Ainsi, vous avez la possibilité de choisir les jours dont vous avez besoin et l'amplitude horaire journalière selon les blocs horaires (appelés « modules ») proposés par la structure. Ainsi, il n'y a pas d'inscription « plein-temps » ou « mi-temps », mais des inscriptions individuelles et personnalisées, et la facturation se fera selon le planning que vous aurez établi avec le/la Chargé de Direction lors de l'inscription.

Toujours selon ce principe, il y a deux modalités d'inscription : fixe ou mensuelle.

- Inscription fixe **en crèche** : elle est valable pour la période allant de l'entrée de l'enfant à la crèche jusqu'au plus tard son entrée à l'école.
- Inscription fixe **en maison relais** : elle est valable pour l'année scolaire et uniquement pour les semaines d'école.
- Inscription mensuelle en crèche et en maison relais : ce mode d'inscription est réservé avant tout aux parents dont les horaires de travail fluctuent de mois en mois. Les demandes sont accordées en fonction des places disponibles. Elles sont à remettre au Chargé de Direction, avec le planning du mois et au plus tard le 20 du mois précédent.

Attention : pour les maisons relais, les demandes d'inscription durant les périodes de vacances scolaires se font indépendamment de l'inscription fixe et sont à remettre au Chargé de Direction dans les délais communiqués par la structure.

## **5. Modification d'inscription et absences**

### **5.1. Modification d'inscription**

Il est possible de modifier les modules d'inscription de manière ponctuelle ou substantielle selon certaines procédures, et en fonction des places disponibles.

- Modification ponctuelle : toute demande d'annulation ou de modification ponctuelle de modules d'inscription doit être adressée au Chargé de Direction par écrit et au plus tard le jeudi 12h00 de la semaine précédente. Si la demande est accordée, la facturation tiendra compte du nouveau planning.
- Modification substantielle : toute demande de changement des modules d'inscription de manière permanente doit être adressée au Chargé de Direction par écrit et au plus tard le 20 du mois précédent. Si la demande est accordée, la facturation tiendra compte du nouveau planning.

### **5.2. Absences**

Nous demandons que les absences des enfants soient signalées dans les meilleurs délais, ceci afin de permettre au Chargé de Direction de gérer au mieux l'équipe éducative en fonction des besoins réels de la structure et donc garantir le meilleur accueil possible pour vos enfants.

Les absences pour maladie sont à annoncer au plus tard à 9h00 le jour même pour les mêmes raisons qu'énoncées ci-dessus.

### **5.3. Facturation des absences**

La facturation est établie sur base des modules planifiés et non selon la présence réelle de l'enfant, sauf :

- En cas d'absence ou de modification ponctuelle annoncée par écrit au plus tard le jeudi de la semaine précédente à 12h00 (dans ce cas ne sont facturées que les modules convenus selon la modification)
- En cas de modification substantielle annoncée par écrit au plus tard le 20 du mois précédent (dans ce cas ne sont facturées que les modules convenus selon la modification)
- En cas d'absence pour raison médicale annoncée au plus tard à 9h00 le jour même, et :
  - sur présentation d'une simple demande écrite des parents pour les deux premiers jours et remis endéans les 3 jours ouvrables
  - sur présentation d'un certificat médical pour toute absence de 3 jours et plus.

Dans ces cas, les jours d'absence pour raison médicale ne sont pas facturés.

## **6. Enfant malade**

La mise en place du Projet d'Accueil Individualisé (PAI) permet aux enfants atteints de pathologies nécessitant un suivi à long terme (exemple : épilepsie, diabète, allergie sévère...) d'être accueillis dans nos structures dans les meilleures conditions possibles.

En cas de maladie ponctuelle, c'est à votre médecin de déterminer si votre enfant est en état ou non de venir en collectivité. Comme indiqué ci-dessus (« facturations et absences ») et selon les modalités expliquées, les jours où votre enfant sera absent pour maladie ne seront pas facturés.

En cas de maladie survenue durant le temps d'accueil, nous évaluerons avec bienveillance la nécessité de venir chercher votre enfant plus tôt ou non, ceci en fonction de son état général. Quoi qu'il en soit, vous serez avertis afin que vous puissiez vous organiser dans le cas où vous souhaitez consulter un médecin.

Si nécessaire, nous pourrions prendre en charge l'aide à la prise de médicament durant le temps d'accueil, à la double condition d'avoir une copie d'une ordonnance médicale et une délégation formelle de votre part (une fiche à remplir et à signer vous sera remise). Nous préconisons toutefois les médicaments en deux prises (matin et soir) lorsque cela est possible. Pensez à en parler à votre médecin lors de la consultation.

Comme vous, notre souci premier est le bien-être de votre enfant. Nous savons parfaitement que la vie professionnelle ne permet pas à certains d'entre vous de vous libérer facilement pour vous occuper de votre enfant malade. En même temps, nos structures n'ont pas pour vocation d'accueillir un enfant dont l'état général n'est pas compatible avec les impératifs de la vie en collectivité. C'est pourquoi nous vous recommandons vivement de prévoir un mode de garde alternatif pour le cas où votre enfant devait être malade et nécessiterait du repos, du calme ou des soins le temps de sa convalescence.

## **Liebe Eltern,**

dieses Dokument soll die Anmeldung Ihres Kindes in einer der Einrichtungen unserer Bildungs- und Betreuungsdienste (Krippen, Tagesstätten, Maisons Relais) erleichtern. Einige dieser Informationen finden sich auch in den Unterlagen, die Ihnen bei der Anmeldung ausgehändigt werden (Aufnahmevertrag, usw.). Sollten Sie weitere Erklärungen zu den nachstehend dargelegten Informationen benötigen, oder wenn Sie noch Fragen haben, die in diesem Dokument nicht beantwortet werden, können Sie sich gerne an den Leiter oder die Leiterin der Einrichtung wenden, die Ihr Kind besucht.

### **1. Das „Gutscheinsystem für Kinderbetreuung“**

Alle unsere Betreuungseinrichtungen sind als Dienstleister im Rahmen des „Gutscheinsystems für Kinderbetreuung“ anerkannt. Die Höhe der staatlichen Beteiligung und der Betrag, den Sie zu zahlen haben, werden individuell berechnet, wobei verschiedene Faktoren Ihrer persönlichen Situation einbezogen werden (Haushaltseinkommen, Anzahl der Kinder, für die im Haushalt Kindergeld bezogen wird, Art der Betreuungsform, Anzahl der Stunden der Betreuung des Kindes in der Einrichtung usw.).

#### **1.1. Voraussetzungen**

Damit diese Leistung in Anspruch genommen werden kann, müssen mehrere Bedingungen erfüllt sein:

- Ihr Kind muss jünger als 13 Jahre alt sein und/oder
- Es muss noch die Grundschule besuchen

Wenn Sie nicht in Luxemburg gebietsansässig sind, müssen Sie außerdem bei der Zentralstelle der Sozialversicherungen („Centre commun de la sécurité sociale“) angemeldet sein (oder in einer der europäischen Einrichtungen arbeiten) und müssen für Ihr Kind in Luxemburg Kindergeld beziehen (das entweder von der Zukunftskasse („Caisse pour l’Avenir des Enfants“) oder der europäischen Einrichtung gezahlt wird).

#### **1.2. Modalitäten der Teilnahme**

Um die Vorteile der Gutscheine für Kinderbetreuung in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie einen Beitrittsvertrag für das System abschließen.

**Wenn Sie in Luxemburg ansässig sind**, müssen Sie sich an die **Gemeindeverwaltung Ihres Wohnsitzorts** wenden (und nicht an die Gemeinde, in der sich die Betreuungseinrichtung befindet, sofern es sich nicht um dieselbe Gemeinde handelt).

**Wenn Sie nicht in Luxemburg ansässig sind, aber dort arbeiten**, müssen Sie sich an die **Zukunftskasse** wenden.

#### **1.3. Programm der frühen mehrsprachigen Bildung**

Alle unsere Krippen nehmen außerdem am Programm der frühen mehrsprachigen Bildung teil, bei dem ein Kind während 46 Wochen pro Jahr Anspruch auf 20 Stunden kostenlose Betreuung pro Woche hat.

#### **1.4. Nützliche Links**

Allgemeine Informationen zwecks der Inanspruchnahme der Gutscheine für Kinderbetreuung:  
[Guichet.lu/CSA](https://guichet.public.lu/de/citoyens/famille/parents/garde-enfants/cheque-service.html) (<https://guichet.public.lu/de/citoyens/famille/parents/garde-enfants/cheque-service.html>)

Website der Zukunftskasse („Caisse pour l’Avenir des Enfants“) (<https://cae.public.lu/de/cheque-service-accueil.html>)

Website des Systems der Gutscheine für Kinderbetreuung (<https://chequeservice.lu/>)

Mehrsprachige Bildung (Kinder im Alter von 1 bis 4 Jahren): Website des Ministeriums für Bildung, Kinder und Jugend (<http://www.men.public.lu/fr/enfance/05-plurilingue/index.html>)

Website der Zentralstelle der Sozialversicherungen („Centre commun de la sécurité sociale“) (<https://www.ccss.lu/>)

## **2. Liste der bei der Anmeldung einzureichenden Dokumente**

Bei der Anmeldung Ihres Kindes in einer unserer Einrichtungen sind verschiedene Dokumente einzureichen, damit die Akte des Kindes erstellt werden kann. Manche dieser Dokumente sind rechtlicher Art (wie der Aufnahmevertrag) oder haben einem administrativen Zweck (wie die Kopie der Sozialversicherungskarte des Kindes). Andere dienen dazu, die bestmögliche Betreuung Ihres Kindes sicherzustellen (wie das Informationsformular oder das Individuelle Betreuungsprojekt im Falle einer spezifischen Krankheit). Diese Informationen werden vertraulich behandelt und arcus verpflichtet sich, bei der Verarbeitung dieser für die erforderliche Sicherheit zu sorgen.

Folgende Dokumente sind einzureichen:

- 1 unterzeichnetes Exemplar des Aufnahmevertrags
- Kopie der Sozialversicherungskarte des Kindes
- Kopie des Impfpasses des Kindes
- Individuelles Betreuungsprojekt („Projet d’Accueil Individualisé“ – PAI) im Falle einer spezifischen Krankheit oder Allergie
- Ärztliche Verschreibung im Falle einer nicht schwerwiegenden Allergie/einer Unverträglichkeit
- Entsprechend Ihrer Wahl ein Formular zur jährlichen beziehungsweise monatlichen Anmeldung
- Informationsformular
- Genehmigungsformular für Ausflüge
- Formular bezüglich der Personen, die berechtigt sind, das Kind gegebenenfalls abzuholen

Ausführlichere Informationen finden Sie auf der Website [guichet.lu/PAI](https://guichet.lu/PAI) (<https://guichet.public.lu/de/citoyens/famille/parents/assistance-enfance/projet-accueil-individualise.html>) oder auf [sante.lu/PAI](http://sante.lu/PAI) (<http://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/medecine-scolaire/projet-accueil-individualise/index.html>)

## **3. Die Eingewöhnungsphase für Kinder im Alter von 0 bis 6 Jahren:**

Bei einer ersten Anmeldung in einer Krippe oder einem Maison Relais (für Kinder bis sechs Jahre) oder bei einem Einrichtungswechsel Ihres Kindes bitten wir Sie, für die Eingewöhnungsphase zur Verfügung zu stehen.

Es handelt sich um einen Zeitraum, in dem Ihr Kind in Ihrer Begleitung und schrittweise die Einrichtung besucht: Wir steigern langsam die Zeit des Aufenthalts in der Einrichtung und planen nach einigen Tagen einen ersten Aufenthalt allein, ohne Ihre Begleitung. Die Zeiten der Trennung werden allmählich verlängert, wobei die individuellen Bedürfnisse Ihres Kindes berücksichtigt werden.

Mit dieser Phase werden zwei Ziele verfolgt. Zum einen ermöglicht sie Ihrem Kind, ein Vertrauensverhältnis zu einem Bezugserzieher aufzubauen. Zum anderen haben Sie die Möglichkeit, das Erzieherteam und unsere Arbeitsweise kennenzulernen und uns Informationen zu geben, die es unserem Team ermöglichen, Ihr Kind besser einzuschätzen. Für uns ist es ganz wichtig, dass Sie uns Ihr Kind beruhigt anvertrauen können, das

heißt, dass Sie wissen, dass Ihr Kind in Sicherheit ist und in einem Rahmen betreut wird, in dem es sich wohl fühlt und sich entfalten kann. Nutzen Sie also diese Phase, um alle Ihre Fragen zum Alltag Ihres Kindes in seiner Betreuungseinrichtung zu stellen.

#### **4. Anmeldemodalitäten**

Die Anmeldungen sind immer von den verfügbaren Plätzen abhängig. Wir bemühen uns, Ihnen ein Anmeldesystem zu bieten, das so flexibel wie möglich ist, um es bestmöglich an Ihre tatsächlichen Erfordernisse anzupassen. Sie haben so die Möglichkeit, die Tage zu wählen, an denen Ihr Kind betreut werden soll, sowie auch den täglichen zeitlichen Umfang entsprechend den von der Einrichtung vorgegebenen Zeitblöcken („Module“ genannt). Somit gibt es keine „Vollzeit“- oder „Teilzeit“-Anmeldung, sondern individuelle und personalisierte Anmeldungen und die Abrechnung erfolgt entsprechend der Planung, die Sie bei der Anmeldung mit dem/der Leiter/in der Einrichtung erstellt haben.

Im Rahmen dieses Prinzips gibt es zwei Formen der Anmeldung: die Daueranmeldung oder die monatliche Anmeldung.

- Daueranmeldung **in einer Krippe**: Sie gilt für den Zeitraum von der Aufnahme des Kindes in die Krippe bis spätestens zu seiner Einschulung.
- Daueranmeldung **in einem Maison Relais**: Sie gilt für das betreffende Schuljahr und nur für die Unterrichtswochen.
- Monatliche Anmeldung in einer Krippe und in einem Maison Relais: Diese Form der Anmeldung ist vor allem für Eltern möglich, deren Arbeitszeiten sich von Monat zu Monat verändern. Die Anträge werden entsprechend den verfügbaren Plätzen vergeben. Sie sind zusammen mit der Monatsplanung spätestens bis zum 20. des vorausgehenden Monats beim/bei der Leiter/in der Einrichtung einzureichen.

Achtung: Bei den Maisons Relais erfolgen die Anmeldungen während der Schulferien unabhängig von der Daueranmeldung und sie sind beim/bei der Leiter/in innerhalb der von der Einrichtung mitgeteilten Fristen einzureichen.

#### **5. Änderung der Anmeldung und Abwesenheiten**

##### **5.1. Änderung der Anmeldung**

Es besteht die Möglichkeit, die Anmeldemodule gemäß bestimmten Verfahren und in Abhängigkeit der verfügbaren Plätze punktuell oder grundlegend zu ändern.

- Punktuelle Änderung: Ein Antrag auf Rücknahme oder punktuelle Änderung der Anmeldemodule muss dem/der Leiter/in schriftlich und spätestens bis Donnerstag, 12.00 Uhr, der vorhergehenden Woche übermittelt werden. Wird der Antrag gewährt, wird die neue Planung bei der Abrechnung berücksichtigt.
- Grundlegende Änderung: Ein Antrag auf eine dauerhafte Änderung der Anmeldemodule muss dem/der Leiter/in schriftlich und spätestens zum 20. des vorausgehenden Monats übermittelt werden. Wird der Antrag gewährt, wird die neue Planung bei der Abrechnung berücksichtigt.

##### **5.2. Abwesenheiten**

Wir bitten darum, dass Abwesenheiten der Kinder so zeitnah wie möglich mitgeteilt werden, damit der/die Leiter/in das Erziehersteam entsprechend den tatsächlichen Erfordernissen der Einrichtung optimal planen und so die bestmögliche Betreuung Ihrer Kinder sicherstellen kann.

Aus denselben Gründen sind Abwesenheiten aufgrund von Krankheiten bis spätestens 9.00 Uhr des jeweiligen Tages zu melden.

### 5.3. Abrechnung der Abwesenheiten

Die Abrechnung erfolgt auf der Grundlage der geplanten Module, nicht nach dem tatsächlichen Aufenthalt des Kindes, außer in folgenden Fällen:

- Bei Abwesenheit oder punktueller Änderung, die schriftlich und spätestens bis Donnerstag, 12.00 Uhr, der vorhergehenden Woche mitgeteilt wird (in diesem Fall werden nur die entsprechend der Änderung vereinbarten Module abgerechnet)
- Bei grundlegender Änderung, die schriftlich und spätestens zum 20. des vorausgehenden Monats mitgeteilt wird (in diesem Fall werden nur die entsprechend der Änderung vereinbarten Module abgerechnet)
- Bei Abwesenheit aus medizinischen Gründen, die bis spätestens 9.00 Uhr des jeweiligen Tages mitgeteilt wird, und:
  - unter Vorlage eines einfachen schriftlichen Antrags der Eltern für die ersten beiden Tage, der innerhalb von drei Werktagen eingereicht wird
  - unter Vorlage einer ärztlichen Bescheinigung für jede Abwesenheit mit einer Dauer von drei Tagen oder länger

In diesen Fällen werden die Tage der Abwesenheit aus medizinischen Gründen nicht abgerechnet.

### **6. Kranke Kinder**

Durch die Erstellung eines Individuellen Betreuungsprojekts („Projet d’Accueil Individualisé“ – PAI) können Kinder, die unter Krankheiten leiden, welche eine Langzeitbetreuung erfordern (z. B. Epilepsie, Diabetes, schwere Allergien usw.), in unseren Einrichtungen unter den bestmöglichen Bedingungen betreut werden.

Bei einer vorübergehenden Krankheit muss Ihr Arzt feststellen, ob der Zustand Ihres Kindes den Aufenthalt in einer Gruppe zulässt oder nicht. Wie oben erläutert („Abrechnung der Abwesenheiten“) werden die Tage, an denen Ihr Kind wegen Krankheit nicht betreut wird, entsprechend den dargelegten Modalitäten nicht in Rechnung gestellt.

Tritt während der Betreuungszeit eine Krankheit ein, prüfen wir wohlwollend, ob eine frühere Abholung Ihres Kindes erforderlich ist oder nicht, je nach seinem allgemeinen Zustand. In jedem Fall werden Sie benachrichtigt, damit Sie entsprechend planen können, wenn Sie einen Arzt aufsuchen möchten.

Falls erforderlich, können wir während der Betreuungszeit bei der Einnahme von Medikamenten helfen; hierfür werden eine Kopie einer ärztlichen Verschreibung sowie eine von Ihnen ausgestellte formelle Vollmacht (ein Formular, das auszufüllen und zu unterschreiben ist, wird Ihnen ausgehändigt) benötigt. Sofern möglich, ziehen wir jedoch Medikamente, die in zwei Einnahmen (morgens und abends) aufgeteilt werden, vor. Denken Sie bitte daran, bei der Untersuchung mit Ihrem Arzt darüber zu sprechen.

Wie für Sie ist auch unser Hauptanliegen das Wohlbefinden Ihres Kindes. Uns ist sehr wohl bewusst, dass das Berufsleben es manchen von Ihnen nicht erlaubt, sich einfach freizunehmen, um sich um Ihr krankes Kind zu kümmern. Gleichzeitig sind unsere Einrichtungen nicht darauf ausgerichtet, ein Kind zu betreuen, dessen allgemeiner Zustand nicht den Erfordernissen des Aufenthalts in einer Gruppe entspricht. Daher empfehlen wir Ihnen dringend, für den Fall, dass Ihr Kind erkrankt und während der Zeit der Genesung Erholung, Ruhe oder Pflege braucht, eine alternative Betreuung für Ihr Kind einzuplanen.



**Dear parents,**

This document aims to help you enrol your child at one of our Childcare and Education Services (*Services d'Education et d'Accueil (SEA)* – crèches, day-care centres, childcare centres). Some of the information here you will also find in the documents provided at the enrolment (Childcare Contract, etc.). Should you need further details about any of the information given below, or should you still have any unanswered questions after reading this document, please do not hesitate to contact the Manager of the facility which your child attends.

**1. The “childcare-service-voucher” system**

All our childcare facilities are registered on the “childcare-service-voucher” (*chèque-service accueil*) scheme. The amount which the State contributes and the amount remaining for you to pay are calculated on a case-by-case basis, taking into account various criteria concerning your personal situation (household income, number of children in the household receiving family allowances, type of childcare, number of hours of childcare in the facility, etc.).

**1.1. Prerequisites**

In order to be eligible for these benefits, several conditions need to be met:

- Your child must be under 13 and/or
- Your child must still be in primary education

If you are not resident in Luxembourg, you must also be affiliated to the Joint Social Security Centre (*centre commun de la sécurité sociale*) (or work at one of the European institutions) and your child must be eligible for family allowance in Luxembourg (paid by the Children’s Future Fund (*Caisse pour l’Avenir des Enfants*) or by the European institution).

**1.2. How to enrol**

To qualify for childcare-service-voucher benefits, you need to set up a contract to join the scheme.

**If you are resident** in Luxembourg, you must contact the **local authority of your place of residence** (and not the local authority where the facility’s premises are located if they are not the same).

**If you do not reside in Luxembourg but you work here**, you must contact the *Caisse pour l’Avenir des Enfants*.

**1.3 Multilingual education programme**

For your information, all our crèches participate in the multilingual education programme which allows for 20 hours of free care for 46 weeks a year.

**1.4 Useful website links**

General information about using the childcare-service-voucher scheme: [Guichet.lu/CSA](https://guichet.lu/CSA)  
(<https://guichet.public.lu/en/citoyens/famille/parents/garde-enfants/cheque-service.html>)

[Caisse pour l’Avenir des Enfants](https://cae.public.lu/fr/cheque-service-accueil.html) (<https://cae.public.lu/fr/cheque-service-accueil.html>)

[Chèque-Service Accueil](https://chequeservice.lu/) (<https://chequeservice.lu/>)

Multilingual education (children aged 1 to 4): [Site de l'Education nationale, de l'Enfance et de la jeunesse \(http://www.men.public.lu/fr/enfance/05-plurilingue/index.html\)](http://www.men.public.lu/fr/enfance/05-plurilingue/index.html)

[Centre Commun de la Sécurité Sociale \(https://www.ccss.lu/\)](https://www.ccss.lu/)

## **2. List of documents to be provided at enrolment**

When you enrol your child at one of our facilities, for us to create your child's file you will need to provide several documents. Certain documents are of a legal nature (such as the Childcare Contract), or are for administrative purposes (such as the copy of the child's social security card). Others are useful as they enable us to ensure the best possible care for your child (such as the Information Form or Individual Care Plan (PAI) if your child has a specific illness). This information shall remain confidential and arcus undertakes to ensure that it is processed securely.

Here is the list of documents we require:

- 1 signed copy of the Childcare Contract
- Copy of the child's social security card
- Copy of the child's vaccination card
- Individual Care Plan (*Projet d'Accueil Individualisé (PAI)*) if the child has an allergy or specific illness
- Medical prescription if there is a minor allergy/intolerance
- Enrolment Form, annual or monthly, depending on your choice
- Information Form
- Excursion Authorisation Form
- Form listing persons authorised to collect the child if necessary

For further information, please consult the website [guichet.lu/PAI \(https://guichet.public.lu/en/citoyens/famille/parents/assistance-enfance/projet-accueil-individualise.html\)](https://guichet.public.lu/en/citoyens/famille/parents/assistance-enfance/projet-accueil-individualise.html) and also [sante.lu/PAI \(http://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/medecine-scolaire/projet-accueil-individualise/index.html\)](http://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/medecine-scolaire/projet-accueil-individualise/index.html)

## **3. Settling-in phase for children aged 0 to 6:**

When your child is first enrolled at a crèche or childcare centre (*Maison Relais* – for children up to 6) or if you change facility, we ask that you make yourself available during this settling-in phase.

This is a period during which your child will come to the facility with you in a gradual way, as little by little we increase the amount of time spent there. Then after a few days, we will ask you to leave your child with us. The amount of time your child is separated from you will be gradually increased, with your child's individual needs taken into consideration.

This phase has a dual purpose. Firstly, it allows your child to establish a relationship of trust with a key teacher. Secondly, it enables you to get to know the teaching staff, find out how we work and also pass on to us any information which will give our staff a better understanding of your child. For us it is essential that you can entrust your child to us with peace of mind, i.e. knowing that your child is safe and in a nurturing environment. Please use this time to ask any questions you may have about your child's daily routine in their care facility.

## **4. How enrolment works**

Enrolment is always subject to places being available. We make every effort to provide the most flexible enrolment system possible, so it can be adapted to best meet your actual needs. This means you are able to choose the days you need and daily times based on the time blocks (called "modules") which the facility

offers. This means that there is no “full-time” or “part-time” enrolment. Instead enrolment is individual and bespoke, and you will be invoiced based on the schedule agreed with the Manager during enrolment.

Still based on this principle, there are two types of enrolment: fixed or monthly.

- Fixed enrolment **at a crèche**: this is valid for the period starting from when the child first attends the crèche to at the very latest when s/he goes to school.
- Fixed enrolment **at a childcare centre**: this is valid for the academic year and for school weeks only.
- Monthly enrolment at a crèche and a childcare centre: this type of enrolment is reserved first and foremost for parents whose working hours vary from month to month. Applications are accepted based on the places available. Applications should be given to the Manager, with the month’s schedule, and by the 20<sup>th</sup> day of the preceding month at the very latest.

Please note: applications for enrolment at childcare centres during school holiday periods are quite independent from fixed enrolment applications and should be given to the Manager before the deadlines set by the facility.

## **5. Enrolment changes and absences**

### **5.1. Changing your enrolment**

By following certain procedures, you can alter the modules for which you have enrolled, either as a one-off or more substantial change, subject to places being available.

- One-off change: any one-off request to change or cancel enrolment modules must be sent in writing to the Manager and received at the very latest by midday on the Thursday of the preceding week. If the request is granted, your invoice will be adjusted accordingly.
- Substantial change: any request to permanently change enrolment modules must be sent in writing to the Manager and received at the very latest by the 20<sup>th</sup> of the preceding month. If the request is granted, your invoice will be adjusted to take account of the new schedule.

### **5.2. Absences**

Whenever your child is going to be absent, we ask that you notify us as soon as possible to enable the Manager to make best use of the teaching staff for the actual needs of the facility and therefore guarantee the best possible care for the children.

For the same reasons as those mentioned above, any absences due to sickness must be notified at the very latest by 9 am on the actual day.

### **5.3. Invoicing absences**

Invoicing is based on the modules scheduled for your child and not on when s/he was actually present, except:

- In the event of a one-off absence or schedule change, notified in writing at the very latest by midday on the Thursday of the preceding week (in this case only those modules agreed to with the change will be invoiced)
- In the event of substantial change notified in writing at the very latest by the 20<sup>th</sup> of the preceding month (in this case only those modules agreed to with the change will be invoiced)
- In the event of absence for medical reasons notified at the very latest by 9 am on the actual day and:
  - on presentation of the parents’ written request covering the first two days and handed in within 3 working days
  - on presentation of a doctor’s certificate for any absence of 3 days and more.

In these circumstances, any days when your child is absent for medical reasons will not be invoiced.

## **6. When children are sick**

By setting up an Individual Care Plan (*Projet d'Accueil Individualisé PAI*) our facilities are able to provide the best possible care for any children with a pathology requiring long term monitoring (for example: epilepsy, diabetes, serious allergy, etc.).

If your child suffers a one-off illness, it is up to your doctor to decide whether your child is well enough or not to be among other people. As mentioned in the above section ("invoicing absences") and based on the arrangements as explained, any days when your child is absent because of sickness will not be invoiced.

Should your child become ill while in our care, we will make a sympathetic assessment as to whether or not you need to come and collect your child earlier, depending on their general state. Whatever is decided, you will be notified so that you can make arrangements should you wish to see your doctor.

If necessary, while your child is in our care we can help administer medication, provided that we have both a copy of the doctor's prescription and you give us formal authority to do this (you will be given a form to fill out and sign). However, we recommend that whenever possible medication is administered twice in the day (morning and evening). Please remember to mention this to your doctor during the consultation.

Like you, our primary concern is your child's well-being. We are well aware that not all working parents are able to take time off work easily to look after a sick child. At the same time, our facilities are not set up to look after a child whose general state of healthy is incompatible with being among others and all that this requires. This is why we strongly urge you to organise alternative care arrangements in case your child falls sick and needs care, rest and peace and quiet while convalescing.