

Ferm  
kinderopvang

**Règlement d'ordre  
intérieur  
Accueil extra-scolaire  
année scolaire de 2021-2022**



**Ferm Kinderopvang vzw**  
Remylaan 4b – 3018 Wijgmaal  
Numéro d'entreprise BE0416117627  
Ligne Info 070 24 60 41- Accessible entre 9h et 14h  
[www.SamenFerm.be](http://www.SamenFerm.be)

Ferm  
kinderopvang



Une garde d'enfants sur mesure des enfants et des parents  
Sur mesure des participants et des associés  
Une garde d'enfants stable, créative et innovatrice  
Ouvverte sur le monde  
Une garde d'enfants où tout le monde est à l'aise  
En union mutuelle et en une union avec l'organisation  
Où les accords apportent un soutien  
Une garde d'enfant offrant des opportunités d'épanouissement  
Contribuant à la construction de la société à venir

# Index

Bienvenue !	3
Notre règlement d'ordre intérieur	3
Qui sommes-nous ?	3
Où pouvez-vous nous trouver ?	4
Nous sommes ouverts	6
Nous sommes fermés	7
Le service de garde en dialogue avec les parents	7
Le service de garde en dialogue avec les communes et les écoles	8
L'inscription	8
Réserver du service de garde	9
Combien coûte le service de garde?	11
Qui prend soin de mon enfant ?	13
Amener et chercher	13
Emploi du temps	14
Enfants malades	14
Assurances	15
Fin du service de garde	15
Vie privée	16
Plaintes	17

# Bienvenue !

Chers parents,  
Chers enfants,

Soyez la bienvenue à notre accueil extra-scolaire de Ferm Kinderopvang vzw.  
Nous sommes heureux d'accueillir votre enfant à notre service de garde.

## Notre règlement d'ordre intérieur

Vous lisez en ce moment notre règlement d'ordre intérieur qui éclaircit le fonctionnement de Ferm Kinderopvang.

Vous en recevez un exemplaire et par la signature de l'accord, vous confirmez votre consentement aux règlements du service de garde.

Ferm Kinderopvang peut modifier le règlement d'ordre intérieur. Les modifications seront annoncées au moins 2 mois à l'avance. Si vous ne consentez pas aux modifications, vous pourrez résilier l'accord.

## Qui sommes-nous ?

**Ferm Kinderopvang vzw** est la plus grande organisation en Flandre avec plus de 45 ans d'expertise. Ferm Kinderopvang est approuvé et contrôlé par Kind en Gezin<sup>1</sup>.

Avec Ferm, Ferm Thuiszorg<sup>2</sup>, Ferm Huishoudhulp<sup>3</sup> en Ferm Oppas<sup>4</sup>, nous ambitionnons une valeur ajoutée à la vie. Ferm est un réseau inspirant, consolidé par des femmes, qui pourvoit des activités variées et qui offre un ensemble de services.

Ferm Kinderopvang reçoit des enfants chez des accueillants, organise un service de garde extra-scolaire, un service de garde dans des crèches et dans des services locaux. Pour les entreprises membres nous mettons sur pied une garderie d'enfants pendant les vacances.

Notre service de garde extra-scolaire s'adresse à tous les enfants de l'enseignement maternel et primaire (de l'âge de 2,5 jusqu'à l'âge de 12 ans) et se met à leur disposition avant et après les heures scolaires, les mercredis après-midi et les vacances. Les enfants avec des besoins particuliers sont également les bienvenues.

Les enfants avec des besoins particuliers sont les bienvenues chez Ferm Kinderopvang (garde inclusive). Ce sont des enfants qui requièrent des soins supplémentaires en raison de problèmes médicaux ou psychosociaux. Le responsable de garde d'enfants examinera avec vous et les animateurs la faisabilité de la garde, toujours en fonction du bien-être de votre enfant, de la disponibilité des employés et de la composition du groupe.

---

<sup>1</sup> Kind en Gezin = Enfance et Famille

<sup>2</sup> Thuiszorg = Soins à domicile

<sup>3</sup> Huishoudhulp = Aide ménagère à domicile

<sup>4</sup> Oppas = Baby-sitter pour les enfants malades

Nous offrons un service sur mesure des enfants. Nous tenons à ce que chaque enfant se sente bien à la garderie et visons à offrir aux enfants un endroit chaleureux, à les encourager et à les stimuler. Nous cherchons à leur donner la liberté de jouer avec exubérance, de s'épanouir et de se faire des amis.

Voici notre vision pédagogiques :

- Chaque enfant est puissant
- Les parents sont les premiers éducateurs
- Nous éduquons de manière ludique
- Il faut avoir du cœur et se donner de tout cœur
- Vivre et grandir ensemble
- Les différences font la richesse
- L'ordinaire devient extraordinaire
- La nature se vit à l'intérieur et à l'extérieur

Cette vision est reprise dans notre manuel de qualité. Si vous voulez le consulter, vous le demanderez au responsable de garde d'enfants.

Tout le monde est la bienvenue à la garderie. Nos enfants, nos parents et le personnel ont tous leur propre contexte. Nous vous demandons de le respecter. Nous n'acceptons aucune forme de discrimination ni de racisme.

## Où pouvez-vous nous trouver ?

### **Secrétariat**

BKO Tirlemont  
O.L.V. Broederstraat 6 bus 2  
3300 Tirlemont  
☎ : 016/78 13 27  
@ : [bko.tienen@SamenFerm.be](mailto:bko.tienen@SamenFerm.be)  
@ : [adm.bko.tienen@SamenFerm.be](mailto:adm.bko.tienen@SamenFerm.be)

### **Emplacements**

Stap voor Stap  
Hollestraat 22  
3300 Hakendover  
0474/94.99.02.

De Wijsneus  
Sint-Genovevaplein 8  
3300 Oplinter  
0474/94.98.99.

De Uilenboom  
Aarschotsesteenweg 638  
3300 Vissenaken

Klein Atheneum  
Oude Vestenstraat 12  
3300 Tirlemont

De Luchtballon  
Sliksteenvest 1  
3300 Tirlemont

Suikerspin (du 1/9/2021)  
Pastorijstraat 78  
3300 Tirlemont

De Toverwijzer (du 1/9/2021)  
Sint-Truidensesteenweg 26  
3300 Tirlemont

PSBO De Sterretjes (du 1/9/2021)  
Alexianenweg 30  
3300 Tirlemont

Vroenhof (du 1/9/2021)  
Groenhofstraat 15  
3300 Tirlemont

Via OLV (du 1/9/2021)  
Rijschoolstraat 2  
3300 Tirlemont

Via Immac (du 1/9/2021)  
Ooievaarstraat 30  
3300 Tirlemont

Via St.-Jozef (du 1/9/2021)  
Waaibergstraat 5  
3300 Tirlemont

Via Toermalijn (du 1/9/2021)  
Hanuitsesteenweg 213  
3300 Bost

**Emplacement VTC (emplacement de vacances)**

Sint-Jorisplein 20  
3300 Tirlemont  
0474/56 69 18

**Les responsables de garde d'enfants :**

Wendy Vancauwenbergh, Anke Theunissen et Hilke Dely sont les responsables de garde.

Les emplacements de garde d'enfants sont joignables par téléphone pendant les heures d'ouverture du service de garde.

Pendant la journée, vous pouvez également nous joindre par téléphone et par courrier au secrétariat.

Vous pouvez aussi téléphoner la Ligne Info de Ferm Kinderopvang :

- Au numéro 070/24 60 41
- Chaque journée de travail entre 9 et 14 heures

## **Nous sommes ouverts**

### Emplacement Stap voor Stap

Avant les heures de cours de 7h à 8h30.

Après les heures de cours de 16h à 18h (Vendredi de 15h15 à 18h)

Mercredi après-midi de 11h45 à 18h.

### Emplacement De Wijsneus

Avant les heures de cours de 7h à 8h30.

Après les heures de cours de 16h à 18h (Vendredi de 15h15 à 18h)

Mercredi après-midi de 11h45 à 18h

### Emplacement De Uilenboom

Avant les heures de cours de 7h à 8h35

Après les heures de cours de 15h55 à 18h (Vendredi de 15h15 à 18h)

Mercredi après-midi de 11h50 à 18h

### Emplacement Klein Atheneum

Avant les heures de cours de 7h à 8h10

Après les heures de cours de 15h40 à 18h

Mercredi après-midi de 12h25 à 18h

### Emplacement De Luchtballon

Avant les heures de cours de 7h à 8h25

Après les heures de cours de 15h45 à 18h (Vendredi de 15h20 à 18h)

Mercredi après-midi de 11h40 à 18h

### Emplacement Suikerspin

Avant les heures de cours de 7h à 8h35

Après les heures de cours de 15h55 à 18h (Vendredi de 15h15 à 18h)

Mercredi après-midi de 11h50 à 18h

### Emplacement De Toverwijzer

Avant les heures de cours de 7h à 8h15

Après les heures de cours de 15h55 à 18h

Mercredi après-midi de 12h20 à 18h

### Emplacement PSBO De Sterretjes

Avant les heures de cours de 7h à 8h35

Après les heures de cours de 15h30 à 18h (Lundi de 15h55 à 18h)

Mercredi après-midi de 12h15 à 18h

### Emplacement Vroenhof

Avant les heures de cours de 7h à 8h35

Après les heures de cours de 16h05 à 18h (Vendredi de 15h15 à 18h)

Mercredi après-midi de 11h50 à 18h

#### Emplacement Via OLV

Avant les heures de cours de 7h à 8h15

Après les heures de cours de 15h40 à 18h

Mercredi après-midi de 12h00 à 18h

#### Emplacement Via Immac

Avant les heures de cours de 7h à 8h15

Après les heures de cours de 15h45 à 18h

Mercredi après-midi de 12h30 à 18h

#### Emplacement Via St.-Jozef

Avant les heures de cours de 7h à 8h20

Après les heures de cours de 15h30 à 18h

Mercredi après-midi de 12h30 à 18h

#### Emplacement Via Toermalijn

Avant les heures de cours de 7h à 8h20

Après les heures de cours de 15h30 à 18h

Mercredi après-midi de 12h30 à 18h

#### Emplacement VTC (emplacement de vacances)

Vacances en continu de 7h à 18h

La collaboration avec BKO Klimop et Via OLV, Via Sint-Jozef et Via Immac(ulata) sera maintenue telle qu'elle était organisée dans le passé. Tant pour la garde du mercredi après-midi que pour la garde au cours de la semaine.

## **Nous sommes fermés**

Ferm Kinderopvang ferme :

- Les jours fériés et le 11 juillet (Fête de la Communauté flamande)
- Le 27 mai 2022

Si nous fermons encore un jour supplémentaire, nous vous le ferons savoir par notre bulletin d'information.

## **Le service de garde en dialogue avec les parents**

Nous visons à vous impliquer dans notre fonctionnement en tant que parent. Une bonne entente entre parents et service de garde est très importante pour les enfants.

Comment pouvons-nous cette bonne entente ?

- Nous faisons connaissance lors de l'inscription.
- Nous prenons le temps pour nouer une conversation avec vous quand vous venez chercher ou amener votre enfant.
- Nous vous autorisons l'accès aux endroits où jouent les enfants et nous vous permettons de jouer ensemble avec les enfants.
- N'hésitez pas à nous parler si vous avez quelque chose à dire. Nous prenons le temps pour vous. Votre opinion compte pour nous.



# Le service de garde en dialogue avec les communes et les écoles

Nous travaillons ensemble avec la commune de Tirlemont et les écoles à Tirlemont.

## L'inscription

Votre enfant est la bienvenue chez Ferm Kinderopvang si :

- Votre enfant a au moins 2,5 ans
- Votre enfant fréquente l'école maternelle ou primaire
- Votre enfant est inscrit chez nous.

Votre enfant peut alors venir :

- Les matins, avant le début de l'école
- Les soirs, après la fin de l'école
- Pendant les vacances (pour lesquels vous devez réserver séparément)  
→ Pendant les vacances, Ferm n'organise que la garde pour des enfants d'âge préscolaire.

L'inscription se fait en 3 parties :

- **RENCONTRE AVEC VOUS ET AVEC VOTRE (VOS° ENFANT(S))** : Qu'attendez-vous du service de garde extra-scolaire ? Qu'est-ce-que votre enfant aime faire ? Qu'est-ce-que votre enfant aime moins faire ? Quelles sont les choses à savoir sur votre enfant ? Où votre enfant fréquente-t-il l'école ? Quand avez-vous besoin du service de garde ? ...
- **PRESENTATION DE FERM KINDEROPVANG** : Quels sont les services que nous pouvons vous offrir ? Combien coûte le service de garde extra-scolaire ? Comment fonctionne le service de garde extra-scolaire ? Qui prendre soin de votre enfant ?
- **FORMULAIRES A REMPLIR**: vous remplissez "een overeenkomst"<sup>1</sup>, "een toestemming gebruik beeldmateriaal"<sup>2</sup> et "een inlichtingenfiche"<sup>3</sup>.  
De **overeenkomst**<sup>1</sup> est un contrat que nous utilisons pour notre administration. Par cet accord, vous confirmez votre consentement à notre règlement d'ordre intérieur.  
De **toestemming beeldmateriaal**<sup>2</sup> est un document avec lequel vous indiquez dans quelle mesure vous acceptez l'utilisation des photos et de matériel visuel de votre enfant.  
De **inlichtingenfiche**<sup>3</sup> s'emploie au service de garde et reprend :
  - Les données de votre famille
  - La meilleure façon de vous joindre en tant que parent pendant les heures de garde
  - Des informations importantes sur votre enfant. Par exemple des allergies, des points d'attention, des soins particuliers de votre enfant. Veuillez nous donner toute information utile sur votre enfant. Plus nous savons sur votre enfant, mieux nous pouvons en prendre soin.

<sup>1</sup> een/de overeenkomst = un/l'accord

<sup>2</sup> een/de toestemming (gebruikt) beeldmateriaal = une/l'autorisation (d'emploi) de matériel visuel

<sup>3</sup> een/de inlichtingenfiche = une/la fiche d'identification de votre enfant

- La propreté de votre enfant. Nous vous prions d'emporter des couches culottes et suffisamment de vêtements de réserve si votre enfant n'est pas encore (complètement) propre.
- Les données des personnes autorisées à venir chercher votre enfant. Veuillez nous signaler tout changement. Si un parent ne peut pas venir chercher votre enfant, nous insisterons sur le jugement de la cour.

Vous pouvez toujours consulter ces formulaires et communiquer des modifications.

Les enfants qui n'ont pas été inscrits, ne sont pas assurés et ne peuvent pas être accueillis au service de garde.

## Réserver du service de garde

La demande de garde d'enfants pendant les vacances dépasse souvent les capacités de Ferm Kinderopvang.

Vous devrez réserver une place pour votre enfant pour les vacances et les jours de congé. Vous ne pourrez réserver que si votre enfant a déjà été enregistré.

La réservation du service de garde se fait en ligne.

Si vous n'avez ni ordinateur ni internet à votre disposition, nous vous demanderons de contacter le responsable de garde d'enfants : nous chercherons une solution ensemble.

### La réservation du service de garde se fait en 4 phases :

#### Phase 1 : ENREGISTREMENT

Vous devez vous enregistrer d'abord. Ensuite vous pourrez réserver. Vous vous enregistrez sur notre site web :

- Allez sur [www.SamenFerm.be](http://www.SamenFerm.be)
- Naviguez vers le coin supérieur droite et cliquez sur "login"<sup>1</sup> et choisissez alors "buitenschoolse opvang"<sup>2</sup>
- Cliquez sur "Nog geen account ? Registreer je nu!"<sup>3</sup>
- Remplissez votre numéro de client (8 chiffres, commençant par "10..."), la date de naissance d'un enfant inscrit, votre adresse électronique et encore une fois votre adresse électronique.
- Choisissez un nom d'utilisateur et un mot de passe personnel que vous pouvez retenir facilement.
- Cliquez sur "registreer"<sup>4</sup>

#### Phase 2 : RESERVATION

A partir d'une date fixe vous pouvez réserver le service de garde sur notre site web.

Connectez-vous sur notre site web et réservez les jours souhaités.

Dès que vous effectuez une réservation, vous verrez apparaître les jours réservés dans le calendrier et l'aperçu.

---

<sup>1</sup> login = connectez-vous

<sup>2</sup> buitenschoolse opvang = service de garde extra-scolaire

<sup>3</sup> Nog geen account? Registreer je nu ! = Vous n'avez pas encore un compte d'utilisateur ? Enregistrez-vous ici maintenant!

<sup>4</sup> registreer = enregistrez-vous

### Phase 3 : REPONSE

Le responsable traite votre demande. Vous recevez un courriel de confirmation avec un aperçu des jours approuvés et refusés. Veuillez contacter le responsable si vous ne recevez pas ce courriel dans le délai convenu.

### Phase 4 : MODIFICATIONS

Après cette phase de traitement, vous trouverez sur le site web un calendrier avec un aperçu. Vous pouvez voir les jours que vous avez réservés, les jours où le service de garde est complet et les jours où il y a encore des places vacantes.

Vous pouvez faire des réservations supplémentaires, des modifications et des annulations.

#### **Attention**

- Les dates les plus importantes pour les réservations et des renseignements à ce sujet seront communiqués dans le bulletin d'information.
- Nous facturons toujours les heures demandées du service de garde. Nous insistons alors à ce que vous les enregistriez avec la plus grande précision possible. *Exception* : si vous avez réservé une demi-journée et votre (vos) enfant(s) reste(nt) quand même un jour entier, nous compterons un jour entier. Ceci est une exception qui n'est possible qu'après consentement du responsable de garde d'enfants et/ou des animateurs.
- Nous n'utilisons pas de listes de réserve. Vous pouvez consulter le calendrier en ligne et vous pouvez apporter des modifications jusqu'au jeudi à midi pour les réservations de la semaine suivante. Si une place devient vacante, vous le verrez sur le calendrier. A partir de jeudi après-midi vous n'avez plus la possibilité de faire des modifications en ligne. Si vous souhaitez modifier votre réservation tout de même, nous vous demanderons de contacter le responsable.

#### **Annulation**

Veuillez signaler des annulations au plus vite de sorte à offrir à d'autres enfants la possibilité de venir à la garderie. En tant que parent, vous êtes responsable vous-même d'annuler correctement un service de garde réservé. Nous ne vous contacterons pas si votre enfant ne se présente pas à la garderie alors qu'il est inscrit sur la liste.

Annuler gratuitement est possible si :

- Vous annulez à temps, c'est-à-dire avant jeudi midi pour la semaine suivante.
- Vous ou un de vos enfants est malade. Dans ce cas vous nous en prévenez et vous nous remettez un certificat de médecin comme preuve dans les 5 jours ouvrables.
- Vous êtes au chômage technique. Vous nous en prévenez et vous nous remettez une preuve officielle de votre employeur dans les 5 jours ouvrables.

Vous payez la moitié de la période réservée si :

- Vous annulez trop tard, c'est-à-dire à partir de jeudi 12h01 pour la semaine suivante.
- Vous nous remettez la preuve de maladie ou de chômage technique trop tard.

Vous payer la totalité de la période réservée si :

- Vous n'annulez pas.
- Vous ne nous apportez aucune preuve de maladie ou de chômage technique.

## **Modifications**

Vous pouvez signaler des modifications par le site web jusqu'à jeudi-midi (12 heures) pour la semaine suivante. A ce moment-là nous clôturons le système de réservation en ligne et vous devez suivre les accords fixés avec votre service de garde.

Nous sommes fermés pendant quelques semaines pendant les vacances d'été et les vacances de Noël. Pour la première semaine qui suit cette clôture, vous pouvez réserver, annuler ou changer votre demande de garde d'enfants jusqu'à jeudi-midi 12 heures avant la clôture.

## **Combien coûte le service de garde ?**

Nos tarifs sont conformes aux dispositions du Gouvernement Flamand et sont révisés annuellement en septembre.

### **PRIX DU SERVICE DE GARDE :**

#### ***Tarif normal***

- Service de garde avant et après les cours  
€ 1,17 par demi-heure entamée
- Service de garde le mercredi après-midi  
€ 1,17 par demi-heure entamée  
€ 7,44 pour une demi-journée (de 3 heures ou plus, mais moins de 6 heures)  
€ 14,83 pour un jour entier (de plus de 6 heures)
- Service de garde pendant les jours de congé et les vacances  
€ 7,44 pour une demi-journée (de 3 heures ou plus, mais moins de 6 heures)  
€ 14,83 pour un jour entier (de plus de 6 heures)

Seulement le service de garde avant ou après les activités jeunesse/les camps sport est compté en demi-heure entamée pendant les vacances.

#### ***Tarif réduit***

Les tarifs suivants s'appliquent à tous les enfants des familles dont plusieurs enfants viennent au service de garde le **même jour** :

- € 0,88 par demi-heure entamée
- € 5,58 pour une demi-journée
- € 11,12 pour un jour entier

#### ***Tarif social***

Vous pouvez demander un tarif social auprès du responsable si vous avez un revenu annuel qui n'est pas plus que 19.957,16 euros.

Le dernier vérifiera si vous en avez droit et vous demandera à cet effet votre feuille d'impôts ou vos fiches de payes récentes. Livrez ces documents au responsable.

Le tarif est accordé pour une durée d'un an.

Le tarif social s'élève à :

- € 0,59 par demi-heure entamée
- € 3,72 pour une demi-journée
- € 7,42 pour un jour entier

### **AUTRES FRAIS** : Quels frais peuvent encore s'ajouter ?

- Chaque famille doit payer une **contribution administrative** par année scolaire. Pour les familles payant un tarif normal ou un tarif réduit, cette contribution s'élève à €20 par année scolaire. Les familles ayant droit au tarif social paient une contribution de €10 par année scolaire. Ce montant apparaîtra sur la première facture de l'année scolaire.
- Les **petites collations** reviennent à €0,47 par pièce. La facture montra un montant total pour le nombre de petites collations prises par votre enfant.
- Si **vous venez chercher votre enfant en retard**, une compensation de €12,50 sera imputée dès l'heure de fermeture, par enfant, et par demi-heure entamée. Le cas échéant, nous vous prions de toujours avertir le service de garde. Si vous venez chercher votre enfant en retard 3 fois, votre enfant sera refusé au service de garde.
- Nous gardons le prix le plus bas possible pour les **excursions pendant les vacances**. Veuillez contacter le responsable se le coût d'une excursion pose un problème pour vous.
- Si vous avez besoin d'un nouveau paquet avec porte-clés et badge Wombat, vous paierez €5 pour cela.

### **REGLEMENT DES FACTURES**

Vous recevez une facture le mois suivant le service de garde. Nous vous envoyons les factures de préférence électroniquement pour des raisons écologiques et économiques. Vous pouvez choisir entre courriel et Zoomit. Si vous n'avez pas d'ordinateur ou d'internet, nous vous enverrons la facture par courrier.

Une facture sera faite à partir d'un montant dû de €25 ou au plus tard après 3 mois.

Nous préférons le paiement par domiciliation bancaire mais acceptons également un virement bancaire.

Veuillez-vous adresser au responsable en cas de questions ou de remarques concernant la facture. Nous vous prions de parler à temps au responsable d'un problème de paiement. Nous chercherons une solution ensemble.

### **SI LES FACTURES NE SONT PAS PAYEES** :

Un rappel sera envoyé si une facture n'a pas été réglée à temps. L'échéance est reprise sur la facture.

Si vous ne payez pas à temps, nous ne pourrons pas traiter vos nouvelles réservations en ligne.

Un deuxième rappel entraîne des frais d'administration de €5.

Si vous ne payez pas après un deuxième rappel, nous pourrons cesser le service de garde de vos enfants. Vous en recevrez une lettre de refus.

Nous transmettrons votre dossier à une agence de recouvrement, ce qui entraînera une charge de €25 de frais d'administration ainsi que des intérêts légaux. Les frais d'administration du deuxième rappel s'élevant à €5 resteront également dus.

Vous **n'arrivez pas à payer** une ou plusieurs factures en ce moment ? Ne laissez pas augmenter les coûts et contactez MyTrusto. MyTrusto est une organisation qui aide des personnes et des entreprises endettées à rédiger un plan de remboursement réalisable dans le temps. Vous pouvez contacter MyTrusto au numéro de téléphone 03/220 10 00.

## **ATTESTATION FISCALE :**

Vous recevrez une attestation fiscale pendant la période d'avril/mai si toutes vos factures ont été réglées.

Vous pouvez déclarer aux impôts un montant de € 13 par enfant et par jour pour le service de garde des enfants jusqu'à l'âge de 12 ans. A cet effet, vous devez introduire l'attestation fiscale ensemble avec votre feuille d'impôts.

Veuillez trouver de plus amples renseignements sur l'attestation fiscale sur <http://financien.belgium.be> (utilisez la fonction de recherche).

## **Qui prend soin de mon enfant ?**

### *Les animateurs*

Les animateurs assurent le service de garde quotidien et veillent surtout au bien-être des enfants au service de garde extra-scolaire et à une ambiance accueillante où les enfants peuvent jouer ensemble agréablement.

En plus, les animateurs assurent les contacts quotidiens avec les parents, certaines tâches administratives (comme par exemple l'enregistrement des présences) et l'entretien quotidien de l'emplacement.

### *Les aides du service de garde*

Les aides du service de garde sont les animateurs en voie de formation. Ils ont la possibilité de se familiariser avec la routine quotidienne et posent ainsi les fondements pour démarrer une formation.

Pendant les vacances les *étudiants* renforcent notre équipe. Des *volontaires* et des *travailleurs ALE*<sup>1</sup> assistent également le fonctionnement. Des *stagiaires* s'habituent également au métier.

### *Le responsable de garde d'enfants*

Wendy Vancauwenbergh, Anke Theunissen et Hilke Dely sont les responsables de garde d'enfants de Ferm Kinderopvang Tienen et se charge de la qualité du fonctionnement, de la formation portant sur le contenu, des contacts avec les parents, de la gestion du personnel, de l'organisation, de l'encadrement et de l'administration.

### *Le manager régional et son équipe*

Heidi Vanhove est le manager régional de la région de Hageland, à laquelle appartient le service de garde extra-scolaire .... La région est joignable par une Ligne Info (au numéro 070/24 60 41). Un responsable de sécurité et un responsable de recrutement et de formation soutiennent le fonctionnement de Ferm Kinderopvang dans la région.

## **Amener et chercher**

Ferm Kinderopvang n'est responsable que des enfants inscrits au service de garde.

Nous vous demandons de toujours accompagner votre enfant jusqu'à l'entrée du service de garde.

Vous signalez à l'animateur la présence de votre enfant et vous signez la liste de présence.

Quand vous venez chercher votre enfant, nous vous prions également d'annoncer votre présence à l'animateur et de le faire savoir que vous venez chercher votre enfant. Veuillez

---

<sup>1</sup> ALE : Agence Locale de l'Emploi

également signer la liste de présence à ce moment-là. Nous vous saurions gré de bien vouloir bien fermer la porte quand vous amener vos enfants ou quand vous venez les chercher. Un mineur peut venir chercher votre enfant moyennant votre permission écrite.

Ferm Kinderopvang et les écoles se sont arrangés pour amener et venir chercher les enfants en sécurité vers et depuis l'école. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les enfants qui se trouvent seuls dans les environs du service de garde avant ou après les cours ou avant ou après l'ouverture de lu service de garde extra-scolaire.

Si votre enfant se rend directement du service de garde à un club de sport ou à une autre activité, nous vous demanderons de le signaler par écrit aux animateurs ou au responsable. La responsabilité ressort des parents.

Si un animateur ou un responsable estime que votre enfant ne peut pas rentrer en sécurité, il/elle pourra décider de ne pas le laisser partir.

## Emploi du temps

Les enfants sont libres de choisir avec quoi ils veulent jouer. Ferm Kinderopvang propose une gamme de matériel variée et adaptée à l'âge. Nous assurons également un certain nombre de moments fixes pendant une journée au service de garde.

- *Collations* : après les cours et pendant les jours de congé et les vacances, il y a du temps pour une collation apportée par votre enfant. La garde d'enfants elle-même n'a pas de collations. Les enfants peuvent toujours boire de l'eau du robinet.
- *Déjeuner* : les enfants emportent eux-mêmes des tartines. Une boisson est disponible au service de garde.
- *Activités* : nous organisons des activités adaptées à l'âge des enfants pendant les vacances et les mercredis après-midi.
- *Excursions* : les enfants font parfois des excursions pendant les vacances. Les dates, les heures de départ et d'arrivée, le prix etcétera seront communiqués à temps.

## Enfants malades

Un enfant malade ne peut pas être admis au service de garde. Si un enfant est malade, vous ne pourrez pas l'amener.

Si votre enfant est malade pendant une journée réservée, comme un jour de congé ou de vacance, nous vous saurions gré de bien vouloir nous prévenir. Vous ne devrez pas payer cette journée si vous nous apportez une attestation médicale dans les 5 jours ouvrables.

Si un enfant tombe malade ou est accidenté pendant la garderie, nous vous en avertirons immédiatement et déciderons ensemble les démarches à suivre. Vous payerez la facture médicale même si le service de garde arrange la consultation médicale.

Nous n'administrons aucune médication à votre enfant. Veuillez demander à votre médecin de prescrire des médicaments que vous pourrez administrer vous-même les matins et les soirs. Il y a cependant deux exceptions :

- Si votre enfant doit pendre des médicaments pendant le service de garde, nous aurons besoin d'une attestation prescrite par un médecin ou un pharmacien. Vous remettez à l'animateur l'attestation et la médication dans son emballage original avec le nom de votre enfant et accompagné de la notice d'utilisation.

- Si votre enfant tombe malade pendant le service de garde, nous ne pourrions lui administrer un dosage de paracétamol qu'après consentement des parents ou du médecin de famille et qu'après consultation de la fiche d'identification de l'enfant.

Veillez trouver de plus amples renseignements concernant la maladie et la santé au service de garde sur le site web de Kind en Gezin<sup>1</sup>.

## Assurances

Ferm Kinderopvang a contracté avec KBC une police d'assurance accidents corporels ainsi qu'une police d'assurance responsabilité civile.

Accidents corporels : si votre enfant est victime d'un accident au service de garde, nous vous procurerons un formulaire de déclaration à remplir et à nous retourner dans les 2 jours. Si vous consultez un médecin avec votre enfant, le médecin devra également compléter une partie du formulaire.

Ce qui n'est pas assuré :

- Un enfant qui interrompt ou quitte la garderie, ne sera pas assuré pendant son absence (par exemple pour participer à l'entraînement de football).
- Nous ne sommes pas assurés pour le vol, la perte ou l'endommagement d'articles personnels tels que des vêtements, des lunettes, des sacs d'écolier, des bidons et des boîtes à tartines, ...

Nom de notre assureur: KBC verzekeringen nv, Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven

Numéro de police : 28.969.114

## Fin du service de garde

Ferm Kinderopvang aussi bien que les parents peuvent mettre fin au service de garde.

Si vous avez l'intention de résilier le service de garde, vous en informerez la garderie. Nous apprécierons si vous nous faites savoir votre intention de résilier le service de garde et la raison de votre décision.

Ferm Kinderopvang pourra mettre fin au service de garde sans délai de préavis ni indemnisation si vous ne respectez pas les arrangements de l'accord et de ce règlement d'ordre intérieur.

Résilier le service de garde se fait :

- Par message électronique avec accusé de réception ou
- Par lettre recommandée
- Par lettre avec accusé de réception

---

<sup>1</sup> Kind en Gezin = Enfant et Famille



## Vie privée

Les responsables et les animateurs sont tenus au secret professionnel. Nous ne passerons donc aucune information sur vous ou vos enfants à des tiers.

Lors de la demande, de l'inscription et de la garde de votre enfant, nous demandons des données à caractère personnel (administratives, financières et médicales). Ces données seront utilisées dans le cadre des stipulations d'autorisation et de subvention.

En tant que parent, vous avez le droit d'accès aux données de votre enfant ou de votre famille. Vous pouvez en demander la consultation auprès du responsable. Ces données seront détruites dès le moment où elles seraient devenues inutiles au respect de la réglementation. Ferm Kinderopvang s'engage à veiller à la sécurité et au caractère confidentiel des données à caractère personnel.

Nous prenons des photos des enfants que nous afficherons régulièrement pour vous à la garderie.

Ces photos servent parfois aux publications de Ferm Kinderopvang vzw, sur notre site web ou sur les médias sociaux.

Nous demandons explicitement votre consentement à filmer ou à photographier votre enfant. Vous signez à cet effet le document que nous vous procurerons.

Nous envoyons de temps en temps un bulletin d'information aux parents. Si vous vous opposez à la réception de ce bulletin, nous vous prions de le signaler par écrit au responsable. Sauf avis de votre refus, vous consentez à la réception de ce bulletin d'information.

Notre déclaration de confidentialité :

*Ferm Kinderopvang vzw traite des données à caractère personnel qui ont été communiquées au commencement des activités de garde d'enfants et qui ont été collectées lors des activités de garde d'enfants.*

*Ces données sont enregistrées sur la base de données sécurisée de Ferm Kinderopvang vzw – Remylaan 4b – 3018 Wijgmaal. Les données à caractère personnel de la famille et de l'enfant sont utilisées dans le cadre de l'organisation de garde d'enfants et du respect des conditions de licence et de subvention de la garde d'enfants. Le traitement est basé sur l'article 24 du décret du 20 avril 2012 concernant "de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters"<sup>1</sup> et sur le décret du 30 avril 2004 "tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin"<sup>2</sup> et ses arrêtés d'exécution concernant la garde extra-scolaire. Ces décrets reprennent les données dont nous avons besoin. Pour le traitement de certaines données nous vous demandons votre consentement à l'avance.*

*Nous pouvons divulguer les données à caractère personnel à des tiers si cela est nécessaire pour la réalisation des objectifs mentionnés ci-dessus. Les données à caractère personnel ne peuvent pas être vendues, ni partagées avec ou mises à disposition d'autres organisations. Ferm Kinderopvang archive les données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire pour réaliser l'objectif pour lequel elles ont été collectées et pour le respect de la*

---

<sup>1</sup> de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters = l'organisation de garde de bébés et de tout-petits

<sup>2</sup> het decreet ... tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin = le décret instituant l'agence indépendante dotée de la personnalité juridique de Kind en Gezin (= Enfant et Famille)

règlementation applicable. Vous avez le droit de consulter vos données et de les faire corriger. Vous avez également le droit de faire effacer vos données ou de les transférer. Vous pouvez contacter [kinderopvang@samenerm.be](mailto:kinderopvang@samenerm.be) avec une telle demande ou avec des questions concernant la confidentialité des données à caractère personnel collectées par Ferm Kinderopvang. Veuillez adresser "de Gegevensbeschermingsautoriteit"<sup>1</sup> ([www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)) pour de plus amples renseignements sur la confidentialité des données à caractère personnel.

Vous pouvez retrouver un éclaircissement extensif concernant le traitement de vos données à caractère personnel dans la déclaration de confidentialité détaillée sur notre site web [SamenFerm.be](http://SamenFerm.be).

## Plaintes

Vous avez une plainte ? Vous ne consentez pas à notre fonctionnement ?

- Adressez-vous à un animateur
  - Adressez-vous au responsable
  - Vous pouvez également remettre votre plainte par écrit au responsable.
- Nous chercherons ensemble des solutions, des améliorations ou une nouvelle approche.

Le problème n'est pas résolu ?

- Veuillez contacter le secrétariat nation  
Ferm Kinderopvang vzw  
Remylaan 4b  
3018 Wijgmaal  
016/24 39 81  
[kinderopvang@SamenFerm.be](mailto:kinderopvang@SamenFerm.be)

Votre plainte n'a pas été entendue ?

- Veuillez contacter Mia Houthuys, le directeur de Ferm Kinderopvang :  
[mhouthuys@SamenFerm.be](mailto:mhouthuys@SamenFerm.be).

Chaque plainte sera traitée avec la plus grande discrétion et efficacité.

Si vous n'êtes pas encore satisfait du traitement de votre plainte, vous pourrez en dernier lieu vous adresser au service de plainte de Kind en Gezin<sup>2</sup> au numéro 02/533 14 14 ou par courriel à [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be).

*Ferm Kinderopvang vzw  
Remylaan 4b – 3018 Wijgmaal  
[www.SamenFerm.be](http://www.SamenFerm.be)*

---

<sup>1</sup> de Gegevensbeschermingsautoriteit = Autorité de Protection des Données

<sup>2</sup> Kind en Gezin = Enfant et Famille