

Réseau d'Accueil de jour des enfants de Rolle & Environs (AJERE)

DIRECTIVES

ET

CONDITIONS GENERALES

DES STRUCTURES D'ACCUEIL

COLLECTIF PRÉ & PARA-SCOLAIRE

DU RESEAU AJERE

Mise à jour et entrée en vigueur : 1^{er} janvier 2019



Table des matières

1.	<i>Cadre général</i>	3
2.	<i>Conditions d'admission</i>	3
2.1	<i>Accès à la structure d'accueil</i>	3
2.2	<i>Priorités d'accès</i>	4
2.3	<i>Taux de fréquentation et dépannage</i>	4
2.4	<i>Accueil d'urgence</i>	4
2.5	<i>Accueil des écoliers durant les vacances scolaires</i>	5
3.	<i>Inscription et finance d'inscription</i>	5
3.1	<i>Inscription</i>	5
3.2	<i>Finance d'inscription</i>	6
3.3	<i>Finance de réservation</i>	6
3.4	<i>Désistement</i>	6
4.	<i>Contrat – dossier</i>	6
5.	<i>Politique tarifaire (article 29 LAJE)</i>	6
6.	<i>Prix de pension et facturation</i>	7
7.	<i>Intégration</i>	8
8.	<i>Modification et résiliation du contrat</i>	8
9.	<i>Horaires d'ouverture et fermeture de la structure</i>	9
9.1	<i>Jours et heures d'ouverture</i>	9
9.2	<i>Fermeture annuelle</i>	9
9.3	<i>Horaire quotidien</i>	9
10.	<i>Modalités diverses</i>	9
11.	<i>Maladie-Accident</i>	10
12.	<i>Relations Parents – Structures d'accueil</i>	11
12.1	<i>Communication</i>	11
12.2	<i>Absences</i>	11
12.3	<i>Accompagnement</i>	12
13.	<i>Situations exceptionnelles</i>	12
14.	<i>Réclamation et recours</i>	12

1. Cadre général

Les structures d'accueil collectif préscolaire ou parascolaire (enfants scolarisés) régies par les présentes Directives et Conditions générales, peuvent dépendre d'un Comité de Fondation ou de l'Association intercommunale de Rolle & Environs pour l'Enfance et la Jeunesse (ci-après EnJeu), qui en assume la responsabilité financière et fonctionnelle. Elles sont membres du Réseau d'Accueil de Jour des Enfants de Rolle & Environs (ci-après AJERE) qui constitue un but principal de l'Association EnJeu. Le Réseau AJERE est géré par EnJeu et applique la Loi sur l'Accueil de Jour des Enfants (LAJE) – accueil de jour des enfants âgés de 0 à 12 ans.

Chacune est au bénéfice d'une autorisation d'exploiter délivrée par l'Office de l'accueil de jour des enfants (OAJE) du Canton de Vaud. Cette autorisation définit les prestations offertes, la capacité d'accueil de chaque lieu et la durée de celle-ci.

Chaque structure met tout en œuvre afin de répondre à des critères de qualité qui, par évaluation continue des prestations et leur mise à jour régulière, ont pour objectif d'offrir des lieux d'accueil correspondants aux attentes des parents et surtout des enfants qui leur sont confiés.

C'est pourquoi les structures préscolaires (0-4 ans) respectent les directives de l'OAJE énoncées dans les cadres de référence et référentiels de compétences pour l'accueil collectif préscolaire, et les structures parascolaires (4-12 ans) respectent celles édictées par l'Etablissement Intercommunal pour l'Accueil Parascolaire (EIAP) dans le cadre de référence, qui fixe les standards minimaux obligatoires pour l'octroi, par lui-même ou son délégué, d'une autorisation d'exploiter (art. 6b LAJE) et les cadres référentiels de compétences pour l'accueil collectif parascolaires émis par l'OAJE.

Dans chaque structure d'accueil collectif, le projet pédagogique institutionnel est à disposition de toute personne intéressée.

De plus, chacune d'entre elles s'appuie sur la charte du Réseau AJERE qui exprime ses valeurs essentielles dans son action quotidienne. Celle-ci est affichée dans tous les lieux membres du Réseau.

Les Directives et Conditions générales sont communes à toutes les structures membres du Réseau. Elles peuvent être complétées par des directives internes à chaque structure.

2. Conditions d'admission

2.1 Accès à la structure d'accueil

L'accès aux structures d'accueil est réservé aux enfants dont le(s) parent(s) ou le(s) détenteur(s) de l'autorité parentale faisant ménage commun avec l'enfant (ci-après « **le parent** ») est domicilié sur le territoire d'une des communes affiliées au réseau AJERE ou est employé par une entreprise affiliée au Réseau AJERE (cf. site www.enfance-jeunesse.ch).

L'accès à la structure pour les enfants, dont le parent n'est pas domicilié sur le territoire d'une des communes affiliées à l'AJERE, n'est possible que dans le cadre d'un accord valablement conclu par le Réseau AJERE avec un autre réseau d'accueil de jour reconnu par la Fondation pour l'accueil de jour des enfants (FAJE). La demande d'accueil est traitée entre responsables de réseaux.

2.2 Priorités d'accès

Les critères énoncés ci-après ne sont pas hiérarchisés et prennent en compte la situation des adultes (parent ou autre) faisant ménage commun avec l'enfant.

La priorité est donnée aux enfants dont les parents mènent une activité professionnelle ou similaire (chômage, formation, mesure d'insertion au sens de la Loi sur l'assurance-chômage (LACI) ou de la Loi sur l'aide sociale vaudoise (LASV)). Une priorité particulière est accordée aux familles monoparentales, dont le parent mène une activité professionnelle ou similaire.

Une priorité est également donnée aux frères et sœurs des enfants d'ores et déjà accueillis dans des structures rattachées au Réseau AJERE.

Pour les écoliers, une priorité est également donnée en fonction du lieu de scolarisation.

Les places vacantes peuvent être octroyées aux enfants qui souhaitent une place d'accueil dans un but de socialisation de l'enfant. Néanmoins, ceux-ci ne sont pas prioritaires.

Les enfants doivent être inscrits dans la liste d'attente centralisée du Réseau AJERE ; les demandes d'inscriptions sont prises en considération par ordre d'arrivée.

2.3 Taux de fréquentation et dépannage

Le pourcentage de fréquentation est déterminé en fonction de l'activité professionnelle du parent et des disponibilités de l'institution.

- Placement minimum requis selon les structures
 - Préscolaire (3 mois à 4 ans) : 3 demi-journées ou une journée et demie par semaine
 - Parascolaire (4 ans à 10 ans) : 2 demi-journées avec repas

Selon la situation, les directrices des structures peuvent, exceptionnellement, en tenant compte du bien-être de l'enfant, accepter un accueil moins important.

Une possibilité de dépannage peut être offerte en cas de place disponible. Par dépannage, on entend l'accueil d'un enfant déjà placé dans la structure pour des moments non prévus par le contrat conclu entre la structure et le parent. La structure peut proposer au parent une modification du contrat si les dépannages se produisent fréquemment. Une majoration de 10% est facturée pour les dépannages.

2.4 Accueil d'urgence

En cas d'urgence grave du parent (accident, maladie, ...), la structure d'accueil peut accueillir un enfant hors du temps contractuel. La durée de cet accueil sera fixée d'entente avec le parent et la direction de la structure.

En cas d'urgence grave, la structure peut également accueillir un enfant non inscrit jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée. Une solution peut consister en l'établissement d'un contrat d'accueil.

2.5 Accueil des écoliers durant les vacances scolaires

L'accueil durant les vacances est ouvert à tous les enfants prioritairement domiciliés dans le Réseau AJERE. La prise en charge durant les périodes de vacances scolaires fait l'objet d'une demande au moyen du formulaire ad hoc auprès de la structure concernée un mois avant le 1er jour des vacances scolaires.

Pour les enfants qui ne sont pas encore pris en charge par l'une ou l'autre des structures membres du Réseau, un contrat spécifique est établi pour cette période de prise en charge, sur la base du formulaire ad hoc précité dûment complété par les parents.

Pour les enfants déjà placés dans le Réseau, une confirmation écrite de l'accueil durant les vacances est envoyée aux parents, et fera l'objet d'une facturation complémentaire.

En cas de dédit du contrat une semaine avant le début du 1er jour des vacances, une participation de l'ordre de 20% + CHF 50.00 de frais d'annulation seront facturés aux parents (sauf cas exceptionnel majeur : maladie, accident, sur présentation d'un certificat médical) pour permettre à la structure de faire face à ses dépenses. Tout désistement après cette date sera pleinement facturé.

3. Inscription et finance d'inscription

3.1 Inscription

Pour inscrire un enfant dans une des structures, le parent doit au préalable avoir envoyé sa demande de préinscription auprès du Réseau de l'AJERE. Ainsi, la demande sera inscrite sur la liste d'attente centralisée.

Le parent doit l'avoir ensuite renouvelée tous les 4 mois auprès du Réseau.

En cas de place disponible, la direction de la structure prend contact avec le parent afin de poursuivre la démarche d'inscription. Le parent fournit alors les documents suivants :

- une copie du livret de famille ou du certificat de naissance ;
- une copie du carnet de vaccination de l'enfant à jour ;
- un certificat médical récent attestant que l'enfant est en bonne santé et qu'il peut fréquenter une collectivité (Ordonnance réglant le placement d'enfants, ci-après OPEE art 15, al c) ;
- une copie de la carte d'assurance maladie et accidents de l'enfant (OPEE art. 15, al f) ;
- une copie de l'assurance responsabilité civile du parent (OPEE art. 15, al f) ;
- une attestation de domicile pour chaque membre de la famille ;
- les attestations de salaires et autres revenus du parent, de son conjoint, et/ou de toutes personnes faisant ménage commun avec l'enfant, permettant de déterminer la redevance mensuelle (dernière(s) fiche(s) salaire(s), certificat(s) de salaires, dernière taxation d'impôt, pour les indépendants, dernière décision de cotisation de la caisse de compensation AVS,

décision de bourses en tout genre, pension(s) alimentaire(s) due(s) ou perçue(s), rentes AI/AVS/PC/LAA/LPP, indemnités LACI, décision RI, etc.), ainsi que tout document attestant une prestation des pouvoirs publics ;

- tout document permettant de justifier le taux de l'activité professionnelle.

Sont considérés comme faisant ménage commun, les personnes domiciliées à la même adresse que l'enfant, le contrôle des habitants faisant foi.

3.2 Finance d'inscription

A l'ouverture d'un nouveau dossier (un nouvel enfant), une finance d'inscription de CHF 50.- est perçue pour la gestion administrative du dossier. Elle est non remboursable.

3.3 Finance de réservation

Des frais de réservation sont demandés au maximum trois mois avant l'admission de l'enfant. Une redevance de 20% de l'écolage sera alors facturée mensuellement. Si l'enfant ne se présente pas à la date prévue, la réservation cesse et sa place pourra être attribuée à un autre enfant en attente. Dans tous les cas, les finances de réservation restent définitivement acquises à la structure. L'inscription définitive est validée par la signature du contrat.

3.4 Désistement

Si le parent s'engage par la signature du contrat à confier son enfant dans l'une des structures et que pour des raisons privées, il revient sur son engagement, il lui sera facturé un mois.

4. Contrat – dossier

Pour chaque enfant accueilli, un contrat écrit concernant l'accueil est conclu entre la structure d'accueil et le parent.

Le contrat indique le taux de fréquentation de l'enfant, le tarif journalier et le montant de la redevance mensuelle.

Les présentes Directives et Conditions générales, ainsi que la politique tarifaire présentée sur le site www.enfance-jeunesse.ch font partie intégrante dudit contrat.

5. Politique tarifaire (article 29 LAJE)

Le Comité de direction d'EnJeu fixe la politique tarifaire appliquée dans les structures membres du Réseau AJERE et les modalités pour la détermination des frais de pension. Cette politique tarifaire ne peut être modifiée que par le Comité de direction. Le parent sera dûment informé par écrit de toute modification avant son entrée en vigueur.

La politique tarifaire tient compte des éléments suivants :

- l'Unité Economique de Référence (UER) qui comprend les adultes et les enfants faisant ménage commun, indépendamment des liens familiaux au sens de l'art. 12 du Règlement de la Loi sur l'Harmonisation des Prestations Sociales (RLHPS) ;
- les revenus des adultes selon l'UER définie ci-dessus ;
- le nombre d'enfants de l'UER placés dans une structure du Réseau AJERE.

Le montant maximum de la redevance facturée aux parents ne peut dépasser le coût moyen des prestations concernées au sein du Réseau AJERE (LAJE art. 29, al. 3).

Le Comité de direction d'EnJeu est compétent pour fixer un prix plafond et un prix plancher pour chaque type de prestation.

6. Prix de pension et facturation

Le prix de pension (ou redevance) est déterminé lors de la conclusion du contrat de placement, selon le taux de fréquentation et sur la base des documents financiers remis. Il comprend l'accueil et le repas qui ne peuvent être dissociés l'un de l'autre. A défaut de renseignements complets sur la situation financière du parent, **le prix correspondant au plein tarif est appliqué d'office sans rabais fratricide**. Il ne sera procédé à aucun calcul rétroactif en cas de remise tardive de documents.

Pour les personnes exerçant une activité indépendante, une majoration de 20% du revenu imposable, selon la dernière taxation, est appliquée pour la détermination du prix.

La facturation des frais de pension se fait sur une base annuelle d'ouverture de 38 ou 46 semaines de placement, tenant compte de l'année scolaire. Le montant annuel du prix de pension est fractionné en douze mensualités. Ceux-ci sont facturés chaque mois, par avance sous forme d'acomptes. Les absences de l'enfant ne feront pas l'objet de déduction des frais de pension, sauf situation exceptionnelle.

La pension est payable jusqu'au 10 du mois courant (par exemple : jusqu'au 10 janvier pour le mois de janvier).

La redevance facturée au parent est fixée lors de la conclusion du contrat. Elle est revue au moins une fois par année, dans le cadre de la révision annuelle des revenus, sur la base des revenus définitifs de l'année concernée (certificats de salaires et autres). Cette révision fait l'objet d'une facture définitive, qui peut avoir un caractère rétroactif.

La redevance est revue également en cours d'année, lors de tout changement nécessitant une modification de contrat (justificatifs à fournir).

Le parent est responsable d'informer la cellule administrative d'EnJeu par écrit de tout changement susceptible de modifier le prix de pension (changement de revenus, de la composition familiale, etc.), au plus tard le 10 du mois pour le mois suivant. Un nouveau contrat sera établi pour le 1^{er} jour du mois suivant l'annonce des modifications (justificatifs à fournir).

Les dépannages sont des prestations non contractuelles, et ne sont pas inclus dans le forfait mensuel. Ils sont facturés en sus, au tarif applicable à la journée, tarif indiqué dans le contrat d'accueil (prix non mensualisé), avec une majoration de 10%. Ils ne constituent pas un système de compensation d'absences.

❖ **Mode de facturation pour les Structures d'accueil collectif**

- Préscolaire : calcul sur 46 semaines par an (soit en tenant compte de 4 semaines de fermeture de la structure, de 10 jours « capital vacances/maladie de l'enfant »).
- Parascolaire : calcul sur 38 semaines d'école par an. Les placements durant la période des vacances scolaires font l'objet d'un contrat ad hoc (cf. point 2.6 Accueil durant les vacances scolaires) ou d'un complément de facturation pour les enfants déjà pris en charge dans une structure membre du Réseau.

7. Intégration

➤ **Accueil collectif Préscolaire**

Le respect et le bien-être de chaque enfant ne peuvent se réaliser qu'avec une période d'intégration. Cette période intervient lors de l'accueil impliquant la première séparation importante hors du milieu familial. Pour mener à bien ce processus, la période d'intégration est planifiée, d'entente entre la direction de la structure et les parents, selon les besoins de chacun. Sa durée est au minimum de 10 jours ouvrables. Le prix de la prestation « intégration progressive » correspond à 20% du montant des futures prestations.

➤ **Accueil collectif Parascolaire**

Un temps d'intégration peut être proposé pour chaque nouvel enfant accueilli, selon la durée du placement et sur demande du parent. Ce temps doit permettre à l'enfant de faire connaissance du personnel, des lieux et des locaux, mais également l'initier au trajet à effectuer de l'école à l'UAPE afin de le rassurer. Cette prestation est facturée comme une période d'accueil ordinaire.

8. Modification et résiliation du contrat

Lorsque le parent désire changer le taux de placement de son enfant, il est tenu d'en faire la demande à la directrice de la structure au plus tard le 10 du mois pour le 1er du mois suivant, en remplissant et signant le formulaire adéquat. L'acceptation de cette demande se fera dans la mesure des places disponibles et fera l'objet d'un nouveau contrat.

Les changements nécessitant une modification d'horaire ne peuvent se faire plus de 3 fois par an, sauf situation exceptionnelle.

Le parent qui souhaite résilier le contrat doit le faire par courrier postal avec un préavis de 30 jours, pour la fin d'un mois.

Aucune résiliation ne peut prendre effet durant la période du 1er mai au 31 juillet inclusivement, sauf situation exceptionnelle.

En cas de non-respect des présentes Directives et Conditions générales, de non-paiement des frais de pension ou d'informations erronées concernant les déclarations sur le revenu déterminant, le Comité de direction de l'Association Enfance & Jeunesse se réserve le droit de résilier le contrat.

9. Horaires d'ouverture et fermeture de la structure

9.1 Jours et heures d'ouverture

Les structures sont ouvertes tous les jours, du lundi au vendredi. Les horaires d'ouvertures sont disponibles auprès de chacune d'elles. Le Réseau AJERE peut être amené à modifier les horaires pour s'adapter à l'évolution de la demande. Le Réseau AJERE organise les horaires et les lieux en fonction du nombre d'enfants inscrits.

Durant les vacances scolaires et en dehors des fermetures annuelles, les Unités d'Accueil Pour Ecoliers (UAPE) sont ouvertes selon l'horaire transmis par la structure concernée et le programme d'activités, disponibles auprès des directions de structures concernées.

9.2 Fermeture annuelle

Chaque lieu d'accueil est fermé trois semaines durant les vacances scolaires d'été, une semaine à Noël, le Pont de l'Ascension, ainsi que tous les jours fériés officiels. Les dates de fermetures annuelles sont affichées dans la structure d'accueil dès le début de l'année scolaire.

9.3 Horaire quotidien

Afin de garantir la qualité d'accueil offerte aux enfants et le bon déroulement en fin de journée pour l'enfant, l'heure de fermeture est à respecter.

Il convient d'arriver dans le lieu d'accueil au plus tard 15 min avant la fin de l'horaire contractuel, afin de préparer tranquillement l'enfant au départ et disposer d'un temps pour s'entretenir avec le personnel éducatif.

10. Modalités diverses

10.1 Repas

Toutes intolérances ou allergies nécessitent la remise du formulaire ad hoc, édité par le fournisseur de repas, dûment complété et signé par le parent et le médecin traitant de l'enfant, à la direction de la structure.

Les régimes se basant sur des valeurs religieuses seront, dans la mesure du possible, respectés.

Par ailleurs, les enfants prennent leurs repas en collectivité et mangent les menus affichés.

Les frais de repas sont inclus dans les prestations horaires définies par le contrat. **Si l'enfant ne mange pas dans la structure, aucune déduction n'est faite sur le tarif de prise en charge, l'accueil et le repas ne pouvant être dissociés (cf. art. 6, alinéa 1).**

10.2 Objets personnels

La structure d'accueil ne peut être tenue pour responsable de pertes ou dégâts occasionnés aux objets personnels apportés par les enfants. Les dégâts ou détériorations provoqués par un enfant sont facturés au parent.

Tout enfant doit être couvert par sa propre assurance responsabilité civile.

10.3 Vidéo/Photos

Dans les structures d'accueil collectif, le personnel éducatif peut utiliser du matériel vidéo et des photos à but interne ou d'information pour les parents. Sauf demande expresse exprimée par écrit à la direction de la structure lors de l'admission, le parent accepte cet outil de travail.

Les photos/vidéos sont mises à disposition des parents et sont destinées à un usage exclusivement privé. Le parent s'engage à ne pas les diffuser sur les réseaux sociaux.

11. Maladie-Accident

Les enfants malades ne sont pas pris en charge.

Le personnel éducatif est autorisé à refuser un enfant s'il présente des symptômes de maladies contagieuses, d'état fébrile ou si son état général ne lui permet pas de vivre le temps d'accueil dans de bonnes conditions.

Tout risque de maladie contagieuse d'un membre de la famille et/ou de l'enfant accueilli doit être annoncé à la responsable de structure, pour que toutes les mesures nécessaires puissent être prises pour empêcher la propagation de la maladie dans le lieu d'accueil fréquenté par l'enfant.

Après une absence prolongée ou en cas de maladie contagieuse, l'enfant peut réintégrer le lieu d'accueil 24 heures après la disparition des symptômes.

Les directions de structures se réservent le droit de demander l'établissement d'un certificat médical par le médecin traitant attestant que l'enfant ne présente aucun risque pour ses pairs et qu'il est apte à réintégrer son lieu d'accueil.

Seuls les médicaments prescrits par le médecin peuvent être administrés à l'enfant par l'équipe éducative. Les médicaments et traitements doivent être mis à disposition dans l'emballage d'origine présentant la notice d'utilisation, l'ordonnance médicale et en quantité suffisante. Si le parent utilise ou applique toute autre forme de traitement et/ou de médication en vente libre, l'équipe éducative se réserve le droit de limiter, voire de refuser leur application durant les heures d'accueil.

En cas d'accident et/ou si l'état de santé de l'enfant se péjore durant la journée, l'équipe éducative peut demander au parent de venir chercher l'enfant dans les meilleurs délais.

En cas d'urgence, le parent délègue leurs pouvoirs à l'équipe éducative quant à l'opportunité de faire appel à un médecin ou à une permanence médicale ou chirurgicale. Les frais d'un éventuel transport (ambulance/taxi) sont à la charge des parents.

Le parent est invité à prévoir une autre solution de garde en cas de maladie/accident de l'enfant.

Tout enfant doit être couvert par sa propre assurance en cas de maladie/accident.

12. Relations Parents – Structures d'accueil

12.1 Communication

La mission, ainsi que le projet institutionnel des structures précisent que la collaboration avec les familles s'effectue en partenariat et dans un cadre défini.

Le parent confie son enfant à une équipe éducative. Pour accueillir l'enfant dans les meilleures conditions, l'équipe éducative et la direction de la structure ont besoin d'informations données par les familles. La cadre institutionnel en garantit la confidentialité.

Selon les situations, et avec l'accord du parent, des échanges au sujet de l'enfant peuvent s'établir avec des intervenants extérieurs (enseignant, pédiatre, psychologue, assistant social, etc.).

Le parent ou une personne de référence doit toujours pouvoir être atteignable au cours de la journée. Il informe le lieu d'accueil de tout changement de coordonnées personnelles (domicile, lieu de travail, numéro de téléphone, par exemple).

En vertu de la législation fédérale et cantonale en vigueur (cf. art. 3 et 26 de la Loi sur la Protection des Mineurs, ci-après LProMin du 4 mai 2004), « l'institution est tenue de signaler au Département (chargé de la protection des mineurs) la situation d'un mineur en danger dans son développement » (suspicion de mauvais traitements).

12.2 Absences

Les horaires et jours d'accueil convenus dans le contrat doivent être respectés. Toute absence ponctuelle doit être annoncée au moins 24 heures à l'avance, situations d'urgence exceptées. Les dites absences sont facturées à 100% et ne peuvent être remplacées ni remboursées.

En cas d'absence prolongée pour maladie ou accident, sur présentation d'un certificat médical, les deux premières semaines consécutives d'absence sont facturées à 100 % du tarif ;

- Les 3ème et 4ème semaines à 50 % du tarif ;
- Dès la 5ème semaine, et jusqu'à concurrence de trois mois, le tarif de réservation est appliqué, soit 20 %. Le contrat prend automatiquement fin avec effet immédiat après trois mois d'absence.

Les absences imprévues de l'enfant doivent être annoncées au plus vite, mais au plus tard avant 8h30.

Les familles, qui prennent leurs vacances en dehors des périodes de fermeture de la structure, avertissent la direction en indiquant la durée de l'absence. Les périodes précitées ne peuvent être remplacées, ni remboursées.

12.3 Accompagnement

Le parent fournit les coordonnées précises d'une personne qui pourrait, le cas échéant, le remplacer, ainsi que de toutes personnes autorisées à venir chercher l'enfant dans la structure.

Des sorties sont organisées par les lieux d'accueil. Le parent est rendu attentif au fait que ces sorties peuvent se faire à pied, en voiture privée ou en transports publics.

Pour les déplacements en voiture privée, une décharge signée par le parent fait partie intégrante du contrat.

13. Situations exceptionnelles

Les décisions relatives aux situations exceptionnelles sont prises par la directrice de la structure concernée, d'entente avec la direction d'Enfance & Jeunesse - Réseau AJERE.

14. Réclamation et recours

Toute réclamation de la part du parent peut être adressée à la direction de la structure concernée. Si le litige n'est pas résolu, le parent peut s'adresser à la direction d'Enfance & Jeunesse. En cas de litige persistant, le Comité de direction d'EnJeu peut être saisi par l'intermédiaire de la direction.

Ces Directives et Conditions générales annulent et remplacent le précédent Règlement des Structures d'accueil collectif pré- et para-scolaire, membres du Réseau AJERE, au 1^{er} janvier 2019.

Ainsi adopté par le Comité de direction dans sa séance du 3 décembre 2018.

Au nom du Comité de direction
Enfance & Jeunesse

La Présidente



S. Gordon

La Directrice



I. Jorissen