



## REGLEMENT

### D'ORDRE INTERIEUR

Version juin 2023

Crèche "Baby House"

Avenue de l'Aiglon 13, 1200 Bruxelles

Tel: 02.762.66.35

[www.baby-house.be](http://www.baby-house.be) - [infobabyhouse@gmail.com](mailto:infobabyhouse@gmail.com)

Les règlements internes ont été élaborés pour guider les parents dans le fonctionnement de notre crèche. Le but de ce règlement d'ordre intérieur est de maintenir un environnement harmonieux et sécurisé pour tous les enfants et de garantir le respect des engagements mutuels entre la crèche et les familles.



## Table des matières

1.	<i>Informations générales</i> .....	3
1.1	Organisateur .....	3
1.2	Lieu d'accueil .....	3
1.3	Accessibilité en cas d'urgence .....	3
1.4	Coordonnées de Kind en Gezin .....	4
2.	<i>Modalités</i> .....	4
2.1	Offre d'accueil .....	4
2.1.1	Politique pédagogique .....	4
2.1.2	Modalités pratiques de l'accueil .....	4
2.1.3	Modalités de soin .....	6
2.2	Inscription et admission .....	6
2.3	Arrivée et départ de l'enfant .....	6
2.4	Maladie ou accident d'un enfant .....	7
2.4.1	Enfant malade .....	7
2.4.2	Maladie/accident à la crèche .....	8
2.5	Médicaments .....	8
2.5.1	Vaccinations .....	8
2.5.2	Administration des médicaments .....	8
2.6	Sécurité et bien-être .....	9
3.	<i>Modalités financières</i> .....	10
3.1	Le forfait .....	10
3.2	Absence de l'enfant .....	11
3.3	Ne sont pas inclus dans le forfait .....	11
3.4	Attestation fiscale .....	11
4.	<i>Droits de la famille</i> .....	12
4.1	Moment d'adaptation .....	12
4.2	La participation des parents .....	12
4.3	Réclamation et suggestions .....	12
4.4	Communication transparente avec les parents .....	13
5.	<i>Autres dispositions</i> .....	13
5.1	Assurance .....	13
5.2	Fiche d'information et registre de présences .....	14
5.3	Manuel de qualité .....	14
5.4	Modification du règlement d'ordre intérieur .....	14



## 1. Informations générales

### 1.1 Organisateur

Baby House sprl  
Avenue de l'Aquilon 13, 1200 Bruxelles  
Tél.: 02.762.66.35  
Site web: [www.baby-house.be](http://www.baby-house.be) Email: [infobabyhouse@gmail.com](mailto:infobabyhouse@gmail.com)  
Numéro de société: 0894.111.950  
Numéro d'agrément chez Kind en Gezin: 910001758

### 1.2 Lieu d'accueil

Baby House  
Avenue de l'Aquilon 13, 1200 Bruxelles  
Email: [infobabyhouse@gmail.com](mailto:infobabyhouse@gmail.com) Tél.: 02.762.66.35  
Direction : Mme Linh PHAM

Mme Linh PHAM assure la gestion journalière. En tant que directrice, elle coordonne les activités de la crèche, elle est responsable du personnel et elle maintient le contact avec les parents, les organismes externes et les tiers.

La directrice est joignable tous les jours ouvrables de 7h30 à 18h00 au 0486/47.28.25 ou via [infobabyhouse@gmail.com](mailto:infobabyhouse@gmail.com).

La crèche est ouverte de 7h30 à 18h, du lundi au vendredi.

La crèche est fermée les jours de formation (les parents sont informés un mois à l'avance via une communication écrite) et les jours fériés belges.

Les périodes de fermeture annuelles sont les suivantes :

- Fête de l'Ascension : Jeudi de l'Ascension, vendredi après le jour de l'Ascension.
- Vacances d'été : 2ème et 3ème semaine d'août.
- Vacances de Noël : du 24 décembre au 2 janvier inclus.
- 2 jours ou 4 demi-journées de formation.

Chaque année, au plus tard le 31 janvier, les parents reçoivent par lettre ou par courriel le calendrier des jours de fermeture de la crèche pour l'année en cours.

### 1.3 Accessibilité en cas d'urgence

Pendant les heures de fermeture, veuillez contacter Mme Linh PHAM au 0486.47.28.25



## 1.4 Coordonnées de Kind en Gezin

Kind en Gezin

Avenue Port de Halle 27 - 1060 Bruxelles

Téléphone: 078/15.01.00

Email : [info@kindengezin.be](mailto:info@kindengezin.be)

Via le formulaire de contact sur le site web de Kind en Gezin :  
<http://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp>

## 2. Modalités

### 2.1 Offre d'accueil

Baby House accueille des enfants de 1 mois à l'âge scolaire.

Notre crèche est autorisée par Kind en Gezin à avoir une capacité d'accueil de 34 enfants. Les enfants sont divisés en deux groupes, de 1 mois à 18 mois et de 18 mois à 36 mois, selon des critères individuels.

La directrice compose ces groupes sur base de l'âge, du stade de développement de l'enfant et de la place disponible.

#### 2.1.1 Politique pédagogique

La politique pédagogique se base sur l'action quotidienne. Elle a été élaborée selon les critères de qualité de Kind en Gezin.

Nous partons des principes suivants :

- Les parents sont les « premiers éducateurs » de leur enfant et demeurent responsables du rôle parental. Une consultation adéquate avec les parents est nécessaire.
- Nous respectons l'individualité de chaque enfant, ses besoins individuels et son rythme de développement.
- Un environnement stimulant est une condition importante pour le développement personnel de l'enfant.
- La sécurité et la sûreté sont indispensables. Une interaction chaleureuse avec les enfants, autant de continuité que possible des puéricultrices constitue la base d'une relation étroite entre l'enfant et les puéricultrices et entre les enfants eux-mêmes.

#### 2.1.2 Modalités pratiques de l'accueil

Nous respectons et suivons l'introduction des aliments par les parents.

#### **Petit déjeuner**

Nous pensons qu'il est important que le petit déjeuner ainsi que le 1er biberon soient donnés à la maison par les parents.



Pour les arrivées matinales, entre 7h30-8h30, les enfants peuvent recevoir des céréales avec/ou du lait à la crèche.

### **Alimentation au biberon**

Les bébés se nourrissent au biberon comme ils y sont habitués à la maison. Nous fournissons du lait de base comme Nan, Nutrilon, Hipp.

Tout autre lait (lait biologique et spécial antiallergique,...) doit être apporté par les parents.

### **Allaitement**

Les parents fournissent le lait maternel. Les sachets contenant doivent porter le nom de l'enfant et la date du tirage.

Les mamans qui le désirent peuvent allaiter leur bébé (jusqu'à l'âge de 6 mois) à la crèche. Nous essayons de vous fournir un endroit calme et avec l'intimité nécessaire.

### **Repas**

Notre crèche fournit des repas pendant la journée adaptés à l'âge de votre enfant. Chaque jour, nous préparons des repas sains à base de produits frais. Le menu du jour est toujours indiqué sur la fiche de liaison.

Le déjeuner est servi à partir de 10h45 et se compose de pommes de terre/riz/pâtes, de légumes frais, de viande maigre, des oeufs ou de poisson.

Si votre enfant a besoin de suivre un régime alimentaire (p. ex. un régime sans gluten) ou s'il y a des besoins alimentaires spéciaux (p. ex. repas végétariens), les parents doivent en discuter avec la directrice pour trouver la meilleure solution à ce sujet.

A partir de 14h45, les enfants reçoivent une salade de fruits (panade/morceaux) et du yaourt. La salade/panade de fruits est préparée juste avant de la servir à votre enfant. Si l'enfant est repris avant ce goûter, sa part ne peut pas être donnée pour des raisons de sécurité des aliments.

Seule l'eau plate en bouteille est donnée aux enfants.

Vers 17h - 17h30, les enfants reçoivent une petite collation comme du fromage (Gouda jeune) et du lait.

### **Anniversaires**

Pour des raisons pratiques, nous fêtons uniquement le 2<sup>ème</sup> et le 3<sup>ème</sup> anniversaire des enfants. Nous choisissons un vendredi du mois, en fonction de l'organisation de la crèche, pour fêter ensemble les anniversaires du mois.

Nous communiquons aux parents des enfants concernés une liste de fruits à apporter pour le jour de la fête et nous nous assurerons qu'ils sont transformés en gâteau d'anniversaire. Celui-ci sera consommé lors de la fête pour remplacer le goûter habituel.



### 2.1.3 Modalités de soin

Les toilettes du matin doivent se faire toujours à la maison. Les parents emmènent l'enfant propre et habillé à la crèche.

Si l'enfant utilise une tétine et/ou un doudou, les parents s'assureront que ces objets soient nommés.

Les jouets à la crèche sont nettoyés régulièrement.

Les parents fournissent suffisamment de vêtements de rechange. Chaque enfant a son propre casier pour stocker des articles personnels. Il est recommandé d'étiqueter les vêtements individuellement.

Par souci de sécurité pour l'enfant et pour les autres, le port de bijoux (boucles d'oreilles, colliers, bracelets) et de petites épingles à cheveux n'est pas autorisé (danger d'avaler de petits objets ou de blessures).

La crèche n'est pas responsable de la perte ou des dommages aux vêtements, bijoux ou autres objets personnels de l'enfant.

Pendant la journée, les enfants reçoivent les soins nécessaires. Serviettes et produits de soins sont disponibles à la crèche. Au besoin, les parents apportent des produits de soins spécifiques.

Pendant les mois d'été, nous utilisons de la crème solaire pour protéger la peau des enfants. Lorsqu'un enfant a besoin d'utiliser un produit solaire spécifique pour des raisons médicales, les parents le fournissent eux-mêmes.

## 2.2 Inscription et admission

La première visite se fait sur rendez-vous uniquement.

Lors de cette visite, nous vous expliquerons le fonctionnement de notre crèche. Vous obtiendrez également toutes les informations nécessaires concernant l'inscription de votre enfant.

L'inscription n'est définitive qu'après la signature de du contrat de garderie et le paiement de la garantie.

## 2.3 Arrivée et départ de l'enfant

Afin de pouvoir organiser des activités de jeu de qualité avec les enfants, les parents sont invités à déposer leur enfant entre 7h30 et 9h30.

En cas d'absence de l'enfant, les parents doivent nous en informer avant 9h30 par téléphone au 02.762.66.35 ou par e-mail: [infobabyhouse@gmail.com](mailto:infobabyhouse@gmail.com).

Pour la section des 18 à 36 mois, il n'est pas possible de déposer et/ou de reprendre son enfant entre 12h00 et 14h00 afin de ne pas déranger le temps de repos des autres enfants.

La crèche ferme au plus tard à 18h.00. Les parents doivent venir chercher leur enfant au plus tard quinze minutes avant l'heure de fermeture. Il n'y a pas de coûts supplémentaires en cas de retard. Toutefois,



en cas de retards répétés, la direction peut mettre fin au contrat de garderie (voir Contrat de garderie, point 2. Durée du contrat et modalités de résiliation).

Nous ne confions les enfants qu'aux personnes explicitement mentionnées sur la fiche d'information.

En cas d'urgence, une personne qui n'est pas inscrite sur la fiche d'information peut venir chercher l'enfant. Dans ce cas, les parents doivent toujours en informer la crèche par téléphone à l'avance.

Si un changement d'autorité parentale, de droit de séjour ou de visite se produit au cours de l'accueil, il est nécessaire de nous informer et de nous fournir une preuve écrite.

## 2.4 Maladie ou accident d'un enfant

### 2.4.1 Enfant malade

En cas de maladie, votre enfant ne peut pas être pris en charge. Un enfant malade a besoin de soins et d'attention supplémentaires. Une puéricultrice qui s'occupe de plusieurs enfants ne peut plus garantir la sécurité ou le bon soin des autres enfants si toute son attention va à l'enfant malade. De plus, un enfant malade peut infecter les autres enfants. Les parents doivent, si nécessaire, prendre les dispositions nécessaires à l'avance.

Les enfants légèrement malades peuvent venir à la crèche. Les puéricultrices surveilleront et vous informeront de l'évolution de la maladie durant la journée.

Votre enfant ne peut pas être pris en charge dans les circonstances suivantes :

- Diarrhée : 3 selles diarrhéiques au cours des dernières 24 heures chez un enfant trop malade pour être pris en charge par la crèche. Exception : si le diagnostic de « diarrhée chez les tout petits » est posé, l'enfant peut venir à la crèche.
- Vomissements
  - o Vomissements avec du sang.
  - o 2 fois ou plus au cours des dernières 24 heures chez un enfant trop malade pour être prise en charge par la crèche.
  - o Lorsqu'il existe un risque de déshydratation.
  - o Lorsqu'un nourrisson a moins de 6 mois.
- Difficultés respiratoires, toux hurlante ou essoufflement
- La fièvre (> 38°C) peut être une raison de refuser un enfant:
  - o Lorsque l'enfant est trop malade pour participer aux activités normales de la crèche.
  - o Lorsque l'enfant exige trop d'attention et de soins, de sorte que l'on ne peut plus garantir la sécurité des autres enfants.
- Éruption cutanée combinée à de la fièvre chez un enfant trop malade ou à un changement de comportement.
- Ulcères de la bouche chez un enfant trop malade.
- Douleurs abdominales persistantes de 2 heures ou plus
- L'enfant a une maladie infectieuse et est un risque pour les autres enfants. Pour plus d'informations: voir le site web de Kind en Gezin.

Pour plus d'informations, consultez le site web de Kind en Gezin:  
<http://www.kindengezin.be/gezondheid-en-vaccineren/ziek/>



À son retour après la maladie, la directrice peut éventuellement demander un certificat médical confirmant que votre enfant est guéri.

## 2.4.2 Maladie/accident à la crèche

Si votre enfant tombe malade pendant la journée, les parents seront avertis par téléphone. Si son état de santé est tel que la crèche ne peut pas assurer la garde, nous vous demanderons de venir chercher votre enfant dès que possible.

Si les parents ne sont pas accessibles en cas d'urgence médicale ou en cas d'accident, la crèche fera appel au pédiatre mentionné sur la fiche d'information ou, dans les cas graves, au service d'urgence ou à l'hôpital.

Nous agissons toujours dans l'intérêt de l'enfant.

Les coûts associés aux interventions médicales sont assumés par les parents, sauf quand il s'agit d'un accident survenu à la crèche.

## 2.5 Médicaments

### 2.5.1 Vaccinations

La vaccination contre la poliomyélite est obligatoire en Belgique. En outre, il est recommandé de suivre le schéma de vaccination recommandé par Kind en Gezin

<https://www.kindengezin.be/sites/default/files/2021-06/basisvaccinatieschema.pdf>

Nous attirons votre attention sur le fait qu'un enfant non vacciné peut temporairement être porteur de certaines maladies comme la diphtérie, la coqueluche, la méningite, etc... et infecter les jeunes nourrissons ou les femmes enceintes non immunisées.

### 2.5.2 Administration des médicaments

En ce qui concerne la politique sur les médicaments, la crèche suit les recommandations de Kind en Gezin.

Les médicaments doivent être administrés à la maison autant que possible. Si cela doit être fait à la crèche, les parents sont obligés d'apporter une ordonnance d'un médecin. Cette exigence doit contenir les renseignements suivants :

- Nom du médecin (qui prescrit le médicament)
- Nom de l'enfant
- Nom des médicaments
- Date de livraison
- Méthode d'administration
- Temps d'administration
- Quantité
- Durée du traitement (date de début et de fin)

Les médicaments disponibles sans ordonnance ne sont également administrés que sur ordonnance d'un médecin. Idem pour les remèdes homéopathiques.





Si les parents ont oublié l'ordonnance du médecin, ils peuvent toujours l'envoyer par email (un scan) à [infobabyhouse@gmail.com](mailto:infobabyhouse@gmail.com) pour que nous puissions administrer le médicament à l'enfant.

Peut être administré sans ordonnance :

- Sérum physiologique pour rincer le nez ou les yeux
- Pommade (non orale) par exemple pommade de moustique, pommade coccyx, ...

Le sirop contre la toux n'est pas administré aux enfants de < 1 an (même sur ordonnance du médecin).  
À partir d'un an, le sirop peut être administré uniquement avec une ordonnance d'un médecin.

Les parents s'assurent que le nom de l'enfant est clairement indiqué sur la bouteille/flacon/tube. Ils informent les puéricultrices de la méthode d'administration et de stockage (frigo ou non par exemple).

Les aérosols peuvent être administrés à la crèche. Nous demandons que le premier et le dernier aérosol de la journée soient donnés à la maison. Les parents apportent leur propre appareil.

Les médicaments anti-fièvre ne sont pas administrés systématiquement à la crèche. En cas d'inconfort prononcé ou de signaux d'alarme, nous pouvons donner une dose de paracétamol avec le consentement des parents.

Médicaments anti-fièvre utilisés à la crèche:

- Sirop de Perdolan
- Perdolan suppo 100 mg
- Perdolan suppo 200 mg

Nous parlons de fièvre à une température corporelle de 38°C ou plus.

Les enfants qui ne sont pas autorisés à recevoir du paracétamol en cas de fièvre (> 38,5°C) doivent être repris par les parents dans l'heure.

Pour les enfants de < 3 mois, nous ne donnons jamais de l'anti-fièvre sans l'avis du médecin.

## 2.6 Sécurité et bien-être.

La crèche est préparée à d'éventuels dangers et elle dispose d'une procédure de crise qui définit les étapes à suivre et la manière de communiquer en cas de crise. Si nécessaire, cette situation de crise sera signalée à Kind en Gezin dès que possible.

Les parents peuvent toujours consulter cette procédure de crise à la crèche ou sur demande.

Nous assurons un accès sûr. L'ouverture des portes d'entrée se fait uniquement par notre personnel.

Toute l'équipe suit une formation en réanimation pédiatrique tous les 3 ans. Pour chaque auxiliaire, nous disposons d'un certificat de bonne vie et mœurs et d'un certificat médical indiquant que l'auxiliaire est en bonne santé et ne présente pas de danger pour les enfants.

### Comportement transgressif

Nous attachons une grande importance à maintenir un environnement sûr, respectueux et bienveillant au sein de notre crèche. Tout comportement transgressif manifesté par les personnes présentes dans la crèche, y compris les parents, les visiteurs, les prestataires externes ou le personnel, est strictement interdit.



A cet égard, nous définissons le comportement transgressif au sein de notre crèche comme suit :

- Maltraitance physique: tout acte ou comportement qui cause intentionnellement des blessures physiques à un enfant à la crèche, y compris les coups, les brûlures, les secousses violentes, les pincements ou les agressions physiques.
- Maltraitance émotionnelle: toute action ou omission qui porte préjudice à l'état émotionnel et psychologique d'un enfant à la crèche, y compris les humiliations, les insultes, l'ignorance délibérée de ses besoins émotionnels ou l'exposition à des situations traumatisantes.
- Négligence: le fait de ne pas fournir les soins de base nécessaires à un enfant à la crèche, tels que la nourriture, l'hygiène, les soins médicaux appropriés.
- Maltraitance sexuelle: impliquer un enfant à la crèche dans des intimités et des activités sexuelles qui dépassent les limites de son développement et de son âge.

Toute violation de cette politique entraîne des mesures disciplinaires pour le personnel ou la résiliation du contrat de garderie pour les parents. Nous disposons d'une procédure interne qui décrit de manière détaillée les étapes à suivre en cas de soupçon ou de signalement de comportement transgressif.

### Sommeil sûr

La crèche suit les directives de Kind en Gezin pour un sommeil en toute sécurité.

- Les enfants de < 1 an sont toujours endormis sur le dos.
- Il est interdit de fumer dans la crèche (à l'intérieur et à l'extérieur).
- Nous contrôlons le dortoir de la section des 0 à 18 mois tous les quarts d'heure durant l'heure de sieste. En ce qui concerne le temps de sieste de la section des 18 à 36 mois, la présence d'une puéricultrice est permanente.
- Nous utilisons des lits sûrs et une literie sûre.
- Nous administrons seulement des médicaments sur ordonnance. Nous n'administrons pas de sirop contre la toux chez les enfants de < 1 an.
- Les bébés de < 6 mois dorment dans des lits situés dans l'espace de vie.

## 3. Modalités financières

### 3.1 Le forfait

Vous payez un forfait mensuel pour la garde de votre enfant. Ce forfait reste fixe pour toute la durée du contrat.

Le forfait mensuel comprend l'ensemble des coûts tels que le lait en poudre de base (Nan, Nutrilon, Hipp), les repas, les soins, les produits de soins (Dermocrem, lait nettoyant, liniment, gel lavant,...), **les langes (pour tous les contrats qui commenceront à partir du 01/07/2024)**, les activités, le personnel, etc...

La crèche utilise des langes lavables durant la journée. Ces langes sont fournis et entretenus par la société Snappies (<https://www.snappies.be>). L'enfant repart à la maison avec un linge jetable.

Via het Groeipakket, vous avez droit à une aide de 3,23€ (réf. 2021) par jour de présence de votre enfant à la crèche. Plus d'informations : [www.groeipakket.be](http://www.groeipakket.be).



Les parents doivent venir chercher leur enfant à l'heure, au plus tard quinze minutes avant 18h. Il n'y a pas de coûts supplémentaires en cas de retard. Toutefois, en cas de retards répétés, la direction peut mettre fin au contrat de garderie (voir Contrat de garderie, point 2. Durée du contrat et modalités de résiliation).

Lors de l'inscription, le crèche demande aux parents le versement d'une garantie destinée à assurer la réservation de la place et à garantir la bonne exécution de leurs obligations contractuelles et financières tout au long de l'accueil de leur enfant.

Le montant de cette garantie correspond à un mois d'accueil calculé selon le régime de fréquentation de l'enfant.

Cette garantie est bloquée sur le compte de la crèche et sera déduite lors de la dernière mensualité pour la garde de l'enfant à la crèche.

En cas d'annulation de l'inscription par les parents pour quelque motif que ce soit, cette garantie restera acquise en faveur de la crèche, à titre de compensation.

### 3.2 Absence de l'enfant

L'absence de l'enfant, quelle que soit la cause (maladie, voyage,...), et les fermetures annuelles de la crèche n'affectent pas le forfait mensuel et ne donneront pas lieu à un report et ni à un crédit.

### 3.3 Ne sont pas inclus dans le forfait

Les articles suivants ne sont pas inclus dans le prix et doivent être fournis par les parents :

- Lait maternel
- Alimentation de régime
- Lait en poudre tels que lait Bio, lait antiallergique spécial,...
- Vêtements de rechange ( 2 body's, 2 T-shirts, 1 gilet, 2 pantalons, 2 paires de chaussettes )
- Produits de soins spécifiques (Daktozin, inotyol, etc...)

### 3.4 Attestation fiscale

Les frais de garde donnent droit à une réduction d'impôt de 14€ (réf. 2021) par jour de présence de l'enfant.

Avant le 1<sup>er</sup> mars de chaque année, les attestations fiscales seront envoyées par voie électronique sur votre compte MinFin.

Afin d'établir ce document, les parents s'engagent à renseigner leur numéro de registre national et ainsi que celui de leur enfant sur la fiche d'information.



## 4. Droits de la famille

### 4.1 Moment d'adaptation

Pour que l'entrée à la crèche de votre enfant se déroule bien, il est important que la crèche et la famille se préparent pour le premier jour de la crèche et que les deux parties aient la possibilité de s'habituer l'une à l'autre.

C'est pourquoi nous proposons une période d'adaptation à chaque enfant. Cette période d'adaptation est convenue entre la directrice et les parents.

Planning d'adaptation:

Le 1<sup>er</sup> jour : une heure avec les parents. Les parents et la crèche peuvent échanger des informations pratiques sur le rythme quotidien et les habitudes de l'enfant (dormir, jouer, manger,...) et un rappel sur le fonctionnement de la crèche.

Le 2<sup>ème</sup> jour : l'enfant reste environ 2 heures sans la présence des parents.

Le 3<sup>ème</sup> jour: l'enfant reste une demi-journée sans la présence des parents.

Le 4<sup>ème</sup> jour : l'enfant reste une demi-journée sans la présence des parents.

Le 5<sup>ème</sup> jour : l'enfant reste une journée entière sans la présence des parents.

Cette période d'adaptation n'est pas facturée.

### 4.2 La participation des parents

Nous organisons une réunion collective par an avec les parents. C'est l'occasion de présenter les lieux, le projet pédagogique et le déroulement journalier de la vie de l'enfant au sein de notre crèche. La présence des parents lors de cette réunion est vivement souhaitée.

Par ailleurs, la crèche organise deux fêtes par an qui sont pour les parents, une occasion d'échanger avec l'équipe et les autres parents dans un moment convivial et chaleureux.

Les parents peuvent visiter les locaux de la crèche à tout moment durant la présence de leur enfant à la crèche. Mais cela ne peut se faire qu'en respectant la tranquillité des autres enfants. Les parents s'engagent également à respecter l'hygiène de la crèche.

### 4.3 Réclamation et suggestions

Vous avez une suggestion pour améliorer le fonctionnement de la crèche ? Envoyez un email à [infobabyhouse@gmail.com](mailto:infobabyhouse@gmail.com).

Nous essayons d'organiser au mieux l'accueil de votre enfant en tenant compte des critères imposées par Kind en Gezin, de vos souhaits et du respect de la vie en collectivité. Vous pouvez ne pas être satisfaits de quelques choses. Toute l'équipe et la directrice sont à votre disposition pour en discuter.

Si cette conversation n'aboutit pas à une solution, vous pouvez formuler votre réclamation via un formulaire de réclamation que vous trouverez sur notre site web ([www.baby-house.be](http://www.baby-house.be)) ou sur simple demande à la crèche. Chaque plainte est enregistrée, traitée et répondue de manière efficace et dans un délai de 45 jours.



Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre question ou votre plainte est traitée, vous pouvez le signaler au Service des plaintes de Kind en Gezin.

- Par lettre à Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Bruxelles
- Par e-mail : [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be)
- Par téléphone au 02.533.14.14

Chaque année, les parents recevront une invitation électronique pour remplir notre enquête de satisfaction.

#### 4.4 Communication transparente avec les parents

Nous nous engageons à maintenir une communication ouverte, honnête et régulière.

Nous écoutons activement les préoccupations des parents, partageons les informations pertinentes, respectons leurs opinions et maintenons la confidentialité.

Nous expliquons les décisions, offrons une rétroaction constructive sur le progrès de chaque enfant.

En favorisant la confiance et la collaboration, nous visons à assurer le bien-être et le bon développement de chaque enfant.

#### 4.5 Protection de la vie privée

Lorsque de l'inscription et durant la période de garderie de votre enfant, la crèche a besoin de certaines informations sur vous et sur votre enfant. Ces données seront détruites si elles ne sont plus nécessaires pour se conformer aux règlements applicables.

La crèche s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles. Ce traitement est effectué conformément à la législation européenne sur la protection de la vie privée, le Règlement général sur la protection des données du 25 mai 2016.

Si nécessaire, les données personnelles seront transmises à Kind en Gezin, à l'Inspection des soins et à la compagnie d'assurance.

### 5. Autres dispositions

#### 5.1 Assurance

La crèche a une assurance responsabilité civile pour les enfants inscrits.

Tout accident doit être signalé à la directrice dans les 24 heures suivant l'événement.



Coordonnées de la compagnie d'assurance et numéro de police :

AG Insurance s.a.  
Avenue Emile Jacqmain 53 - 1000 Bruxelles  
Tél.: 02.664.81.11  
Email : info@aginsurance.be  
Numéro de police: 03/66368018

La crèche dispose d'un rapport du service d'incendie certifiant la conformité de l'établissement en matière de prévention d'incendie. Le plan de sécurité-incendie indique les itinéraires d'évacuation et l'emplacement de l'équipement de lutte contre l'incendie.

## 5.2 Fiche d'information et registre de présences

La présence de chaque enfants est notée. Cela permet à la crèche de démontrer à des tiers que la capacité d'accueil de la crèche est respectée.

Cette liste de présences donne également aux puéricultrices une vue précise du nombre d'enfants présents, ce qui est important en cas d'évacuation éventuelle.

## 5.3 Manuel de qualité

Afin d'assurer un contrôle permanent sur la qualité d'accueil, la crèche dispose d'un manuel de qualité. Il décrit en détail la mission, la vision, ainsi que les processus avec lesquels ils sont mis en pratique. Il définit également la façon dont la crèche évalue et ajuste ses actions.

L'application de ce qui est décrit dans le manuel de qualité est contrôlée par Kind en Gezin.

## 5.4 Modification du règlement d'ordre intérieur

La crèche peut modifier les dispositions du présent règlement d'ordre intérieur. Toute nouvelle modification apportée sera notifiée par écrit aux parents au moins deux mois avant l'entrée en vigueur de la modification.

En cas de modification au détriment des parents, ces derniers ont le droit de mettre fin au contrat dans un délai de 2 mois, à compter de la date de la notification, sans préavis ni indemnité.

**La signature du contrat de garderie vaut acceptation du présent règlement d'ordre intérieur. En cas de non-respect par la famille des modalités de ce règlement, la crèche se réserve le droit de résilier le contrat de garderie sans préavis ni indemnité.**