REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT
DINOCRECHE

Le présent règlement a pour objet de fixer les modalités d'organisation et de fonctionnement de la Micro-crèche. Il vise à régler l'ensemble des relations entre les parents et l'équipe pédagogique. Toute modification du présent règlement fera l'objet d'un affichage dans l'entrée de la Micro-crèche.
Le règlement intérieur pourra être revu chaque année.

Une Micro-crèche est un établissement d'accueil de jeunes enfants, âgés de 2 mois ½ à 6 ans. Il fonctionne conformément :

- Au Code de la Santé Publique
- A l'arrêté du 26 décembre 2000 relatif aux personnels des établissements et services d'accueil des enfants de moins de 6 ans
- Au décret n°2000-762 du 1er août 2000, modifié par le décret n°2007-230 du 20 février 2007, relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de 6 ans et modifiant le Code de la Santé Publique
- Au décret n°2010-613, du 7 juin 2010, relatif aux établissements et services d'accueil des enfants de moins de 6 ans, et modifiant le Code de la Santé Publique
- Aux dispositions de la Caisse Nationale des Allocations Familiales
- A l'agrément délivré par le Président du Conseil Général, de la Protection Maternelle et Infantile

I/ Présentation des structures et de sa gestionnaire.

La Micro-crèche Dinocrèche est installée 28 rue de la Côte – 69720 St Laurent de Mure.
Les horaires d'ouverture sont de 7h30 à 18h30 du lundi au vendredi inclus.

La Micro-crèche est fermée les jours fériés, lors des ponts, 1 semaine entre Noël et le jour de l'An et 3 semaines en aout, les dates exactes sont décidées à chaque rentré et communiqué aux familles.

La Micro-crèche est gérée par Delphine Descombes, les enfants sont accueillis par une équipe composée de 4 professionnelles diplômées :

- 1 référente technique qui est référente de 2 micro-crèches
- 3 animatrices petite enfance à temps plein
- 1 apprentie peut-être présente

Laurine Carron-Cabaret, infirmière, est la coordinatrice des Micro-crèches. Elle est présente pour accompagner les équipes et les familles de toutes les Micro-crèches. Elle assure le rôle du référent

santé accueil inclusif.

La référente santé est présente minimum 10 heures / an pour la structure.
Elle est chargée d'informer, de sensibiliser et de conseiller l'équipe en matière de santé du jeune enfant.
Elle peut être sollicité par l'équipe facilement pour tout conseils.
Elle met en place les protocoles et veillera au bon fonctionnement de ceux-ci.
Elle a aussi pour mission la diffusion et la formalisation de repères sur les conduites à tenir en cas de suspicion de maltraitances ou de situations présentant un danger pour l'enfant. Il s'agira de mettre en place un partenariat pour déterminer les modalités concrètes de transmission de l'information préoccupante.

La capacité d'accueil de la Micro-crèche est limitée à 11 enfants simultanément. 1 places en plus pourra être disponible en cas d'urgence ou d'accueil occasionnel. Cette place pourra être pourvue qu'à titre exceptionnel.

L'accueil se fait selon deux modes de fonctionnement :

- Le mode régulier : les enfants sont inscrits selon un contrat individualisé comportant les conditions précises d'accueil de l'enfant. Ce contrat est révisable sous réserve des places disponibles.

- Le mode occasionnel ou d'urgence : les enfants sont inscrits 24 heures avant en fonction des places disponibles pour un accueil occasionnel ou même pour un accueil d'urgence. Ce mode concerne l'accueil de l'enfant pour une durée non planifiée, ne se renouvelant pas à un rythme prévisible à l'avance.

II/ Conditions d'admission et inscription.

2.1/ Critère d'admission

- Accueil de jeunes enfants de 2 mois et demi (sous réserve de vaccinations nécessaires) à 3 ans (jusqu'à la scolarisation). Possibilités d'accueil périscolaire de 3 ans à 6 ans.

- Les deux parents, ou le père ou la mère, doit (doivent) travailler à temps plein ou partiel ou être étudiant ou en situation de réinsertion (stage, CDD, en recherche d'emploi...)

L'enfant porteur d'un handicap ou d'une maladie chronique peut être accueilli sous réserve d'un projet individualisé (P.A.I) signé par le gestionnaire, les parents, le référent technique et le médecin qui suit habituellement l'enfant.

Les familles déposent une demande de préinscription avant ou après la naissance de l'enfant. Dans le cas d'une préinscription pendant la grossesse, les parents devront confirmer leur demande après la naissance. Dans le cas contraire, la préinscription ne sera pas examinée.
La préinscription ne garantit pas une place.

La gestionnaire examine les demandes selon plusieurs critères classés par ordre d'importance :

- Priorité donnée aux familles inscrivant leur enfant en mode régulier pour une longue durée.
- Date de dépôt de la demande, les demandes d'accueil étant enregistrées et classées par ordre chronologique.

- Situation professionnelle.

2.2/ Confirmation d'inscription

Sans retour du contrat signé, la Micro-crèche considère la place comme vacante et se réserve le droit d'attribuer la place à une autre famille. Le report de la date d'entrée dans la structure supérieure à 1 mois entraîne une annulation de la place attribuée.

Un dépôt de garantie du montant des mensualités du contrat sera demandé (chèque de garantie / cf. article 5.4), celui-ci sera encaissé si désistement moins de deux mois avant la rentrée prévue de l'enfant.

2.3/ Constitution du dossier d'inscription / contrat

La gestionnaire ou la coordinatrice reçoivent les familles au sein de la Micro-crèche afin de présenter le fonctionnement et les projets.
Un dossier d'inscription et un contrat sont remis.

Le dossier d'inscription contient toutes les informations concernant l'enfant et sa famille.

Détails des pièces à fournir :

- Un justificatif de domicile datant de moins de 2 mois (quittance de loyer, facture EDF...)
- L'avis du médecin de famille avec un certificat déterminant l'aptitude de l'enfant à être accueilli en crèche et avec une fiche médicale précisant les allergies alimentaires / copie carnet de vaccination.
- Une attestation d'assurance responsabilité civile.
- 2 derniers avis d'imposition.
- Une ordonnance à jour (avec poids de l'enfant), pour TOUT médicaments et crèmes - remettre le médicament prescrit.

Les parents doivent impérativement signaler en temps réel tout changement de situation, d'adresse, de numéro de téléphone ou du lieu de travail.

En cas de fausse déclaration, l'enfant peut être exclu de la micro-crèche sans préavis.

Le contrat individualisé contient :
- Date d'entrée et date de sortie de l'enfant.
- Les jours et heures d'accueil de l'enfant.
- Le nombre total d'heures d'accueil prévu par an.
- Tarif horaire.
- Conditions de facturation.

Aucune admission ne peut être effectuée avant l'établissement complet du dossier d'inscription et le contrat signé.

2.4/ Fin de contrat

Ce contrat est signé par les deux parties, il pourra être révisé au 31 août de chaque année.
Il est possible pour les familles de rompre le contrat en respectant un préavis de 2 mois avant la date

de départ de l'enfant, la demande devra être faite par mail ou par courrier.

Lors du départ de l'enfant en cours d'année, une régularisation tarifaire aura lieu sur la dernière facture en tenant compte des heures réservées pour l'année et des congés non posés.

Résiliation de contrat à l'initiative de la Micro-crèche
La gestionnaire peut résilier le contrat d'accueil, moyennant le respect d'un préavis écrit de quinze jours, dans les cas suivants :

Absence de l'enfant de plus de 5 jours consécutifs non signalée.

Après retard de paiement par suite de 2 relances.

Non-respect du règlement de fonctionnement.

Retards répétitifs perturbant le fonctionnement de la Micro-crèche.

Tout comportement agressif ou dangereux envers les autres familles ou les membres de l'équipe.

III/ La vie de l'enfant à la Micro-crèche.

Afin de faciliter l'intégration de l'enfant au sein de la structure, il est préférable de mettre en place une période de familiarisation progressive, ce point est développé dans le projet pédagogique.

Nous utilisons le logiciel Opticrèche, les familles ont un accès pour pouvoir échanger avec l'équipe. Des informations sur la journée de l'enfant peuvent être communiquées via cette application, ainsi que des informations générales liées au fonctionnement.

3.1/ Condition d'arrivée et de départ.

- Le matin, l'enfant doit arriver en ayant pris le petit-déjeuner (ou biberon). Il doit être propre, changé et habillé.
- Si traitement médical, la prise du matin doit être donnée à la maison et ne pourra en aucun cas être donné par l'équipe de la Micro-crèche.
- Un temps de transmission, équipe – parents, est à prévoir le matin à l'arrivée puis au départ de l'enfant.
- Les horaires du contrat sont à respecter.
- **Afin de respecter au mieux le rythme des enfants, l'accueil se fait jusqu'à 9 heures le matin et les départs à partir de 16 heures 30. Pour les demi - journées les départs / arrivées se font entre 12h30 et 13h30.**

3.2/ Fournitures, toilette, repas, goûter et changes.

- Les parents apportent des vêtements de rechanges (bodies, chaussettes, pantalon...), une gigoteuse et une paire de chaussons qui restent à la Micro-crèche. Tout doit être marqué au prénom et nom de l'enfant.
  En cas de perte ou de vol, la Micro-crèche dégage toutes responsabilités.
- Les parents apportent doudou et sucette de l'enfant.
- Pour les nourrissons la boite de lait en poudre doit être neuve et ouverte à la Micro-crèche (à

fournir tous les mois), les biberons ainsi que le lait en poudre ne sont pas fournis.

- Les couches sont fournies par la Micro-crèche.
- Les repas ainsi que les goûters sont pris en charge par la Micro-crèche
  = pas de déductions faites en cas de fourniture de repas ou bien de couches par les parents
- Dès que l'enfant a intégré à la maison les légumes basiques (carotte, haricot vert, épinard...) le menu établi par le prestataire repas pourra être commandé par la Micro-crèche. Il en va de même pour la viande ou le poisson, une fois intégrés à la maison le menu établi par le prestataire sera commandé.
  Pour les enfants ne mangeant pas de viande, le poisson ou les œufs seront proposés pour remplacement.
- Les menus des repas sont disponibles auprès de l'équipe ou sur l'application.

3.3/ Les absences.

En cas d'absence la Micro-crèche doit être prévenue dès que possible.
Pas de déduction en cas de maladie ou d'absence.
Un certificat médical sera demandé en cas d'hospitalisation. Seulement dans le cas de l'hospitalisation seront facturés les 3 premiers jours d'absence à compter de la date figurant sur le bulletin de l'hôpital, si l'enfant était prévu pour ces 3 jours. Au-delà les heures réservées ne seront pas facturées.
Sans justificatif, la totalité des heures prévues sera facturées.

Toute absence pour des congés doit être signalée à l'équipe 15 jours avant.

3.4/ Départ, responsabilité et sécurité de l'enfant.

- L'enfant n'est remis qu'aux parents ou à la personne majeure désignée sur la fiche d'inscription (présentation de la carte d'identité).
- En cas d'impossibilité absolue, d'empêchement de toutes personnes mentionnées sur la fiche, les parents précisent par écrit à l'équipe le jour même, le nom et les coordonnées de la personne chargée de récupérer l'enfant. Cette personne ainsi exceptionnellement nommée devra présenter une pièce d'identité avant que l'enfant ne lui soit confié.
- Après l'heure de fermeture, si personne ne se présente pour récupérer l'enfant, si les parents sont injoignables et les personnes mandatées sur le dossier aussi, l'enfant sera confié au service de l'aide à l'enfance par l'intermédiaire des services de gendarmerie.
- Les parents sont responsables de leur enfant à l'intérieur de la structure tant qu'ils sont présents. Ils doivent rester vigilants quant à la présence d'éventuels frères et sœurs, dont ils restent responsables.
- En cas de séparation des parents, l'enfant sera confié en conformité avec la décision judiciaire relative au droit de garde de l'enfant. Une copie de ce document restera dans le dossier de l'enfant.

3.5/ Prévention des risques

Le port de bijoux est interdit ainsi que les vêtements pourvus de cordons amovibles, les chaînes à sucettes, les barrettes à cheveux ou tout autres accessoires présentant un risque pour l'enfant ou les autres enfants.

3.6/ Accueil de l'enfant malade

L'accueil de l'enfant malade se fait selon plusieurs critères :

- Son état général
- La prise en charge thérapeutique et la surveillance qu'il nécessite.
- Les risques de contagion par rapport aux autres enfants.

Si l'état de l'enfant accueilli évolue au cours de la journée les parents sont immédiatement prévenus afin de pouvoir venir chercher l'enfant. En accord avec eux leur médecin traitant pourra être sollicité.

Les professionnelles évaluent l'état de santé de l'enfant et la nécessité d'un avis médical.
Certaines maladies supposent une éviction obligatoire. Un certificat de non-contagion doit être présenté avant le retour de l'enfant préalablement contagieux.
L'administration d'un traitement doit se faire à titre exceptionnel et obligatoirement sur prescription médicale justifiée par une ordonnance récente datée et nominative.

En cas d'urgence, l'intervention des services compétents, SAMU, Pompiers est sollicité. L'administration de certains médicaments, en cas d'urgence (hyperthermie, convulsions...) se fait suivant un protocole validé par le médecin prévenu. Les parents sont avisés dans les plus brefs délais.

En cas d'allergies alimentaires avérées et signalées sur le dossier d'inscription, le personnel se prononce sur les mesures à prendre compte tenu des contraintes de la collectivité. Un Projet d'Accueil Individualisé (PAI) pourra être mis en place.

Il est indispensable que les parents restent joignables tant pour la prise en charge quotidienne de l'enfant que pour les situations d'urgence.

L'éviction de la collectivité est réservée à 11 pathologies : (obligation réglementaire)

1. L'angine à streptocoque
2. La scarlatine (une des formes d'angine à streptocoque)
3. La coqueluche
4. L'hépatite A
5. L'impétigo (lorsque les lésions sont étendues)
6. Les infections invasives à méningocoque
7. Les oreillons
8. La rougeole
9. La tuberculose
10. La gastro-entérite à Escherichia coli entéro-hémorragique
11. La gastro-entérite à Shigella sonnei

Autres évictions et préconisations :

Conjonctivite : retour 24h après le début du traitement
Rougeole : retour 10 jours à partir du début de la fièvre, 5 jours après le début de l'éruption
Rubéole : retour 7 jours après le début de l'éruption
Varicelle : jusqu'à ce qu'il n'y ait plus que des lésions sèches
Bronchiolite : en fonction de l'intensité des symptômes
Gastro entérite viral : retour après 24h sans vomissements et selles liquides
Herpès : tant que les lésions sont vésiculeuses

Gale : retour 2 jours après le début du traitement
Pieds/mains/bouche : 2 jours d'éviction minimum en fonction de l'intensité

Certaines maladies n'ont pas d'obligation d'éviction au sens stricte, cependant nous nous réservons la possibilité de ne pas accepter l'enfant pour son confort au vu des symptômes. Et afin de préserver les autres enfants et l'équipe.

IV / Information des parents.

Une information sur le fonctionnement de la structure est donnée systématiquement à l'inscription de l'enfant. Le règlement intérieur et le projet pédagogique sont présentés aux parents lorsqu'ils demandent l'inscription et sont consultables au sein de la Micro-crèche et sur le site internet.
Les parents sont reçus, de préférence sur rendez-vous à chacune de leur demande.
L'équipe de la Micro-crèche reste à la disposition des parents pour leur apporter des précisions sur l'évolution de leur enfant dans la structure.
Un tableau à l'entrée de la structure est présent afin de pouvoir communiquer les informations ponctuelles.

Des photographies prisent par les professionnelles dans l'enceinte de la Micro-crèche pourront être accessibles via l'application OptiFamily réservée aux familles. Des photographies sont également visibles dans la Micro-crèche. Si la famille ne souhaite pas que son enfant soit photographié, il est possible de le notifier sur la fiche prévue à cet effet dans le dossier d'inscription.

V/ Tarification et présence de l'enfant.

5.1/ Modalité de règlement

Une facture mensuelle est adressée à la famille par la Micro-crèche. La famille reçoit une aide dite CMG PAJE versée par la CAF chaque mois à condition d'en avoir fait la demande au service concerné de la CAF. Afin de bénéficier de cette aide, la durée minimale de présence de l'enfant ne doit pas être inférieur à 16 heures par mois.
De plus, après déductions des aides, la famille doit au minimum participer à 15% du coût. Ce minimum est calculé par la CAF lors du versement du CMG PAJE.

Il appartient aux parents d'effectuer les démarches auprès de la CAF et du service des impôts pour obtenir des aides financières. La micro-crèche ne pourra être tenue responsable en cas de non-paiement ou retard de paiement de ces aides.
Attention, le délai du premier versement de la CAF est d'environ 6 à 8 semaines, les parents doivent penser à faire une demande au plus tôt et de prendre soin de transmettre un dossier complet pour éviter tout retard de traitement.
Les parents donnent mandat à la gestionnaire pour effectuer chaque mois en leur nom et pour leur compte, la déclaration mensuelle des heures de garde réalisées au sein de sa structure, permettant le calcul par la Caisse d'Allocations Familiales du montant du complément de libre choix du mode de garde auquel ils ont droit.

La facture relative parvient aux parents en début de mois suivant et est payable avant le 15 du mois en cours par chèque par virement ou CESU, après cette date en cas de non-paiement une majoration

de 10 % de la facture sera mise en place. Toute facture non réglée 1 mois après l'envoi provoquera l'exclusion de l'enfant de la Micro-crèche et engendrera une procédure judiciaire.

Les parents s'engagent à régler le volumes d'heures réservées lors de la signature du contrat. Tout dépassement d'horaire est réactualisé sur la facture du mois en cours. Les parents s'engagent à respecter scrupuleusement les horaires du contrat.

5.2/ Déductions

Pour les familles sous contrat régulier, la tarification tient compte :

- Des jours de fermeture de l'établissement
- 1 semaine de jours de congé rajoutée au contrat des familles

Tous ces jours sont déduits du tarif annuel. Aucune déduction supplémentaire ne sera accordée.

Les seules déductions contractuellement admises sont les suivantes :

- Pour hospitalisation de l'enfant (cf. paragraphe 3.3)

- Pour toute fermeture exceptionnelle de la structure à des dates non prévues en raison d'évènements tels que par exemple des épidémies ou des pandémies, des grèves d'une partie ou de la totalité du personnel, les parents en sont avertis par mail dans les meilleurs délais et une réduction de 50% de la cotisation concernée sera appliquée pour la période impactée.

5.3/ Cotisation mensuelle et frais d'inscription

La tarification est forfaitaire et mensualisée. Cette méthode permet aux familles de payer la même somme chaque mois (août compris). La mensualisation de la garde de l'enfant repose sur le principe de la place réservée. Si le nombre d'heures réellement effectuées est inférieur au nombre d'heures réservées, les parents paieront toutes les heures réservées. Toute demi-journée commencée est due.

Le forfait demi-journée est facturé 5 heures et celui d'une journée complète est facturé sur la base de 11 heures d'accueil et ce, quelle que soit la durée effective de la garde.

Pour exemple : une demi-journée de 4 heures de garde effective sera facturée 5 heures et une journée de 8 heures de garde effective sera facturée 11 heures.

La cotisation se calcule de la façon suivante :

$$\frac{\textit{Nombre d'heures totales réservées X Tarif horaire visé ci-dessous}}{\textit{Nombre de mois retenu pour la mensualisation}}$$

La période d'adaptation se fait sur 3 à 5 jours, un forfait de 15 heures sera facturé.
Pour les contrats en occasionnel, pas de période d'adaptation la facturation débute dès le premier jour d'accueil, les heures réalisées seront facturées.

Les frais d'inscription par enfant sont de 80€ chaque année et non remboursable en cas de désistement.
En cas d'accueil d'urgence ou occasionnel les frais d'inscription s'élèvent à 50€.

5.4 / Remise de chèque à titre de garantie

A la signature du contrat, les parents constituent une garantie au moyen d'un chèque (chèque de garantie) d'un montant équivalent à un mois d'accueil.
Les parties déclarent que ce chèque ne constitue pas des arrhes et n'est donc pas soumis à la législation applicable aux arrhes.
Le chèque de garantie ne sera pas encaissé à la signature du contrat.
En cas de facture non réglée, le chèque remis à titre de garantie pourra être encaissé.
Si le chèque remis à titre de garantie devait être encaissé durant l'exécution du présent contrat au regard d'impayé(s), les parents s'engagent à remettre un nouveau afin de reconstituer la garantie qui doit être équivalente à un mois d'accueil.
De même si avant l'expiration du présent contrat le chèque remis à titre de garantie arrivait au terme de leur durée de validité, c'est-à-dire s'ils ont été émis il y a plus d'un an, les parents s'engagent à reconstituer la garantie à la demande de la gestionnaire en émettant un nouveau chèque en remplacement du précédent.
Si l'ensemble des factures ont été réglées ou si le chèque remis en garantie a atteint la date de validité, la micro-crèche s'engage à le détruire au bout de trois mois sauf demande expresse de restitution formulée par les parents avant l'expiration de ce délai. Si les parents demandent une restitution, le chèque remis en garantie sera renvoyé par voie postale simple au terme de trois mois après le dernier prélèvement perçu par la micro-crèche.

5.5 / Majoration des cotisations mensuelles

Les parents peuvent solliciter un temps de garde complémentaire par rapport à celui contractuellement défini sous réserve de validation par la micro-crèche en fonction des capacités et disponibilités.
Conformément au présent contrat, est considérée comme temps complémentaire toute présence non prévue au planning annexé au contrat.
Le montant de la cotisation mensuelle à régler sera majoré dans le cas suivant :

- ***Temps complémentaire*** : facturé au tarif correspondant au forfait journalier des parents sur la base de 5 heures pour une demi-journée et 11 heures pour une journée complémentaire. Tout temps de garde complémentaire réservé est dû malgré une éventuelle absence de l'enfant (principe de la place réservée).
- ***Dépassement d'horaire*** : Les départs demi-journées ont lieu entre 12 h 30 et 13h. Tout dépassement sera facturé au taux horaire du contrat.

5.6/ Modification de contrat

Toute modification du contrat portant sur le volume horaires ou jours d'accueil devra être discutée avec l'équipe. Elle est considérée comme une nouvelle demande d'accueil et pourrait être refusée par manque de disponibilité.
Un préavis de 1 mois sera respecté avant de mettre en place le nouveau planning.
Un nouveau contrat sera rétabli.

5.7 / Grille tarifaire

TARIFICATION MODULEE SELON LES REVENUS DES FAMILLES				
Nombre de jours d'accueil par semaine	**5 jours**	**4 jours 4.50 jours**	**3 jours 3.5 jours**	**1 - 2 jours 2 .5 jours**
Nombre d'heures par semaine	55	44 à 49	33 à 38	10 à 27
Tarif horaire tranche 1	***7.50€***	***8.25€***	***9€***	***9.40€***
Tarif horaire Tanche 2	***8€***	***8.65€***	***9.40€***	***9.95€***
Tarif horaire tranche 3	***8.20€***	***8.95€***	***9.70€***	***10€***

Estimatif cout mensuel (couches et repas inclus) selon nombre de jours réservés				
Tarif mensuel indicatif tranche 1	1561€	1361€ à 1507€	1113€ à 1291€	387€ à 961€
Tarif mensuel indicatif tranche 2	1666€	1427€ à 1580€	1163€ à 1348 €	410€ à 1017€
Tarif mensuel indicatif tranche 3	1707€	1476€ à 1635€	1200€ à 1391€	412€ à 1022€
Montants maximum aides CAF – CMG PAGE ** minimum 15% reste à charge*				
Tranche 1	968€			
Tranche 2	834€			
Tranche 3	700€			
Reste à charge mensuel (sans crédit d'impôt)				
Tranche 1	593€	393€ à 539€	145€ à 323€	58€ à 144€
Tranche 2	832€	593€ à 746€	329€ à 514€	62€ à 183€
Tranche 3	1007€	776€ à 935€	500€ à 691€	61€ à 322€
A DEDUIRE DU RESTE A CHARGE CREDIT IMPOT MAXIMUM 1750€ / AN				

Tarif Accueil occasionnel

	Coût de l'heure
Tranche 1	9.40€
Tranche 2	9.95€
Tranche 3	10€

Une estimation est faite lors de la demande de pré-inscription, le montant du reste à charge par mois est communiqué aux familles.
Lorsque, les parents ne communiquent pas leurs revenus, et ce sans justification, le tarif de la tranche 3 leur est appliqué.

Les tarifs sont adoptés par la gestionnaire et révisable au 1er septembre de chaque année.

Médiateur à la consommation

« En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable »

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;

- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

CHARTE NATIONALE DE QUALITE DE VIE DU JEUNE ENFANT
DIX GRANDS PRINCIPES POUR GRANDIR EN TOUTE CONFIANCE

1/ Pour grandir sereinement, j'ai besoin que l'on m'accueille quelle que soit ma Situation ou celle de ma famille.

2/ J'avance à mon propre rythme et je développe toutes mes facultés en même Temps : pour moi, tout est langage, corps, jeu, expérience. J'ai besoin que l'on me parle, de temps et d'espace pour jouer librement et pour exercer mes multiples capacités.

3/ Je suis sensible à mon entourage proche et au monde qui s'offre à moi. Je me sens bien accueilli(e) quand ma famille est bien accueillie, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attache.

4/ Pour me sentir bien et avoir confiance en moi, j'ai besoin de professionnel(le)s Qui encouragent avec bienveillance mon désir d'apprendre, de me socialiser et de découvrir.

5/ Je développe ma créativité et j'éveille mes sens grâce aux expériences artistiques et culturelles. Je m'ouvre au monde par la richesse des échanges interculturels.

6/ Le contact réel avec la nature est essentiel à mon développement.

7/ Fille ou garçon, j'ai besoin que l'on me valorise pour mes qualités personnelles, En dehors de tout stéréotype. Il en va de même pour le(s) professionnel(le)s, qui M'accompagnent. C'est aussi grâce à ces femmes et à ces hommes que je construis mon identité.

8/ J'ai besoin d'évoluer dans un environnement beau, sain et propice à mon éveil.

9/ Pour que je sois bien traitée, il est nécessaire que les adultes qui m'entourent soient bien traités. Travailler auprès des tout-petits nécessite des temps pour réfléchir, se documenter et échanger entre collègues et avec d'autres intervenants.

10/ J'ai besoin que les personnes qui prennent soin de moi soient bien formées et S'intéressent aux spécificités de mon très jeune âge et de ma situation d'enfant qui leur est confié par mes parents.