



## **Règlement d'Ordre Intérieur du service « Accueil Assistance » Remplacement de personnel dans les milieux d'accueil**

### **A. Utilité**

Le Règlement d'Ordre Intérieur proposé informe chaque partie des différents aspects du remplacement de personnel dans les milieux d'accueil réalisé par le service « Accueil Assistance ».

Ce document représente un outil de référence qui fixe les conditions de remplacement de personnel. Il s'efforce d'être clair afin que chacune des parties puisse collaborer dans de bonnes conditions. Chacun s'engage donc à le respecter, au bénéfice de ou des enfants accueillis.

### **B. Service**

Le service « Accueil Assistance » est organisé au sein du secteur « Accueil de l'enfance » de l'asbl Promemploi.

Adresse du service et de Promemploi :

140 rue des Déportés

B - 6700 Arlon.

N° de téléphone : 063/24.24.40

N° de fax : 063/24.25.29

Mail : [accueil.assistance@promemploi.be](mailto:accueil.assistance@promemploi.be)

Finalité du service : « Accueil Assistance » a entre autre pour mission le remplacement du personnel des milieux d'accueil pour des courtes périodes (maladies, formations, ...) afin de permettre au milieu d'accueil de continuer à assurer un service de qualité auprès des enfants.

### **C. Respect du code de qualité et de l'accueil édicté par l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE)**

La mise en place du service « Accueil Assistance » s'inscrit dans une démarche de qualité des services prestés auprès des enfants, des parents ou professionnels du secteur de l'accueil de l'enfance.

Le service s'engage notamment à respecter le code de qualité et de l'accueil édicté par l'ONE (Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 17 décembre 2003).

### **D. Conditions d'accès**

Le service « Accueil Assistance » propose une réponse au problème de l'absence du personnel habituel des milieux d'accueil. En aucun cas, il ne doit être utilisé pour pallier à un manque permanent de personnel d'encadrement des enfants. Il peut cependant venir en aide à un milieu d'accueil qui a lancé une procédure de recrutement qui n'a pas encore abouti. « Accueil Assistance » est à la disposition de tous les milieux d'accueil ayant rempli leurs obligations vis-à-vis de l'Office de la Naissance et de l'Enfance. Il s'adresse donc aux crèches, MCAE, Maisons d'enfants, Haltes-garderies, services d'accueillantes d'enfants conventionnées, accueillantes d'enfants autonomes, accueils extrascolaires, centres de vacances, écoles de devoirs et services d'accueil spécialisé déclarés, autorisés, agréés, subventionnés par l'ONE. Il est également accessible aux cantines scolaires.

## E. Participation financière

### 1) Tarif

Nombre d'heures	Tarif horaire en €
2h	34,50 €
3h	51,75 €
4h	69 €
5h	86,25 €
6h	103,50 €
7h	120,75 €
8h	138 €
9h	155,25 €
10h	172, 50 €

**Forfait frais de déplacement : 20 p/jour**

### Principes :

- Les prestations sont de minimum 2h ;
- Toute heure entamée est due ;
- L'acceptation ou le renouvellement de missions de remplacement sera toujours conditionné(e) aux disponibilités du service ;
- Le temps d'information de l'assistante sur le mode de fonctionnement du milieu d'accueil et le rôle à tenir ne sera pas facturé s'il reste inférieur à une demi-heure ;
- Des réductions temporaires pourront être accordées.

### 2) Frais de déplacements

Le service demande un forfait de 20€ par jour pour participation aux frais de déplacement de l'assistante.

### 3) Modalités de paiement

Le service adresse à l'utilisateur une déclaration de créance, reprenant les prestations effectuées et le montant dû, ainsi que le numéro de compte et la communication pour effectuer le virement. Le paiement s'effectue au plus tard dans les 15 jours de la réception de la déclaration de créance, au numéro de compte suivant : 001-3907089-05  
En cas de contestation, l'utilisateur communiquera ses griefs au service qui avisera.

Le service se réserve le droit de refuser un remplacement de personnel à tout utilisateur pris en défaut de paiement dans les délais impartis.

En cas de non paiement, le service saisit le Juge de Paix de l'arrondissement judiciaire compétent, afin de régler le litige.

### **F. Modalités d'inscription**

Au moment de la demande et avant la première intervention dans un milieu d'accueil, une fiche doit être complétée. Cette fiche reprend une série d'éléments essentiels pour que le remplacement s'intègre le plus harmonieusement possible au fonctionnement du milieu d'accueil. Si nécessaire, cette fiche sera mise à jour à chaque prestation. Les éléments essentiels susmentionnés sont les suivants :

- Nom, coordonnées et n° de téléphone du milieu d'accueil ;
- Adresse de facturation si différente ;
- Nom et prénom du/de la responsable ;
- Nature du milieu d'accueil ;
- Références ONE (sauf pour les cantines scolaires) ;
- Poste à remplacer ;
- Raison du remplacement ;
- Nombre et âge des enfants à prendre en charge ;
- Durée estimée du remplacement ;
- Horaires types ;
- Personne de référence au sein du milieu d'accueil ;
- N° de téléphone en cas d'urgence ;

Le milieu d'accueil a également la possibilité de nous envoyer son R.O.I ou de le remettre à l'assistante concernée, s'il le souhaite.

Le milieu d'accueil souhaitant avoir recours à notre service peut s'inscrire préalablement et en dehors du contexte du remplacement. Cette inscription préalable peut se faire soit par téléphone en contactant le service, soit en téléchargeant la fiche sur le site [www.promemploi.be](http://www.promemploi.be) et en renvoyant la fiche complète à l'adresse citée au point B.

## **G. Fonctionnement et modalités pratiques**

### **1) Permanence téléphonique**

Les demandes de remplacement doivent être introduites entre 7h30 et 12h du lundi au vendredi et entre 17h et 19h les lundi, mardi, mercredi, jeudi et dimanche, au numéro de téléphone suivant : 063/24.24.40.

En dehors de ces heures, un répondeur est activé afin de recueillir les messages. Les appels enregistrés sont traités dans l'ordre de leur enregistrement, dès l'ouverture de la permanence téléphonique.

### **2) Traitement de la demande**

Les demandes sont traitées par ordre d'appel ou d'enregistrement et en fonction des disponibilités du personnel.

Attention : tout désistement ou toute interruption de remplacement, toute modification de demande doit être communiqué(e) la veille ou le matin pour l'après-midi. Dans le cas contraire, la prestation prévue est facturée dans son intégralité.

### **3) Limites de la demande**

- Le remplacement débute à 7h au plus tôt et se termine à 20h au plus tard, avec une limite de 10h prestées par jour. Dans le cas où le milieu d'accueil dépasserait l'horaire indiqué au préalable, le service se réserve le droit de facturer les heures supplémentaires au tarif de 25 €/h ;
- Tout remplacement de moins de 2h est néanmoins facturé sur une base de 2h ;

- Pas de remplacement ni le samedi, ni le dimanche, ni les jours fériés.

#### 4) Aspects administratifs

Après chaque prestation, l'assistante remet au service un rapport standardisé. Copie de celui-ci est adressée au milieu d'accueil en même temps que la déclaration de créance. Le relevé des heures de prestation de l'assistante est établi en 2 exemplaires, signés par le/la responsable (ou son délégué) du milieu d'accueil. Un exemplaire est remis à cette dernière à la fin de la prestation.

### **H. Responsabilités et obligations de l'assistante**

#### 1) Suivi des enfants

L'assistante reçoit du personnel du milieu d'accueil les informations indispensables pour mener à bien sa mission. Elle est tenue d'assurer le bien-être des enfants, de leur prodiguer les soins nécessaires et de leur offrir un encadrement de qualité.

L'assistante informe quotidiennement le/la responsable du milieu d'accueil (ou son délégué) du déroulement du remplacement.

#### 2) Discrétion professionnelle

L'ensemble du personnel est tenu d'appliquer la plus stricte discrétion professionnelle. Celle-ci s'applique à tout ce qu'il apprend ou tout ce qui lui est confié dans le cadre de son travail. Cette obligation de discrétion professionnelle lie le personnel même après la fin de son contrat. L'équipe est également tenue de respecter l'article 7 § 1 de la loi du 08/12/1992 sur la protection de la vie privée.

L'assistante s'engage à effectuer ses prestations dans le respect des règles de savoir-vivre et des opinions philosophiques ou religieuses de chacun. Elle est toutefois tenue de dénoncer au service tout fait de maltraitance, en vertu de l'article 422 bis du Code pénal (non assistance à personne en danger).

### 3) Limites

La mission de l'assistante consiste à assumer les tâches habituelles de la personne à remplacer. Ces tâches doivent lui avoir été décrites au préalable. Elle s'efforce de se conformer au projet éducatif du milieu d'accueil dans lequel elle évolue. Durant le remplacement, l'assistante reste sous l'autorité du service « Accueil Assistance ». Ce sont le R.O.I et le Règlement de travail de ce dernier qui régissent sa prestation. L'assistante doit cependant s'être vue désigner une personne de référence au sein du milieu d'accueil et doit disposer d'un n° de téléphone en cas d'urgence. L'assistante adressera ses questions en priorité à la personne de référence susmentionnée. En cas de non-réponse, l'avis de la responsable d'« Accueil Assistance » primera.

### 4) Assurances

Le service couvre en responsabilité civile les membres de son personnel.

#### **I. Formation des assistant(e)s**

Le service met en œuvre les moyens nécessaires afin de garantir des remplacements de qualité et ce par un personnel qualifié et encadré. Toutes les assistantes sont puéricultrices ou assimilées. Les assistantes sont régulièrement soumises à un examen médical déterminant entre autre l'absence d'affection pulmonaire contagieuse.

#### **J. Responsabilités et obligations du milieu d'accueil**

- Au début de la première prestation, il est indispensable que le/la responsable du milieu d'accueil consacre au minimum 15 minutes de son temps à l'assistante afin de lui faire part de toutes les informations indispensables pour assurer sa mission de remplacement ;
- Le matériel et la tenue nécessaires à la fonction doivent être fournis à l'assistante.

Le service « Accueil Assistance » et son personnel ne sont tenus responsables que dans le cadre de l'application du présent règlement et des documents y afférents. Le service peut refuser les demandes de milieu d'accueil qui n'auraient pas, au cours du remplacement précédent, respecté ce règlement.

Le/la responsable du milieu d'accueil reconnaît avoir reçu et lu la totalité du présent règlement. Il/Elle le signe et s'engage à le respecter.

La copie signée sera conservée au dossier.

Date :

Signature du/de la responsable  
du milieu d'accueil  
précédée de la mention « Lu et approuvé »

N° dossier (réservé au service) :.....