



# LIVRET D'ACCUEIL

## Une Nounou d'Enfer®

Votre agence de garde d'enfant(s) et d'aide à domicile sur Paris et en Ile de France



# Bienvenue chez Une Nounou d'Enfer<sup>®</sup>



Ce livret d'accueil regroupe toutes les informations importantes pour bien comprendre nos prestations et les avantages dont vous bénéficiez en accordant votre confiance à notre agence pour la garde de vos enfants.



## SOMMAIRE

Votre Agence .....	3
Nos Garanties .....	4
Notre Agrément .....	5
Un accompagnement sur mesure .....	6
Nos prestations .....	9
Nos intervenantes .....	11
Nos engagements respectifs .....	13
Nos tarifs .....	15
Le règlement des prestations .....	16
Les aides financières .....	17
Déontologie et Qualité .....	22
Annexe-Charte des droits et libertés de la personne aidée ..	25
Respect de la vie privée & RGPD .....	26
Informations complémentaires .....	27
Parrainage .....	28
Informations pratiques .....	29

## VOTRE AGENCE



**Une Nounou d'Enfer®** est une agence de services à la personne spécialisée dans la garde d'enfants à domicile et divers autres services d'aide à domicile. Nous recrutons des intervenant(e)s qualifié(e)s pour offrir des prestations sur mesure adaptées aux besoins spécifiques de chaque famille : sorties d'école et de crèche, gardes pendant les vacances scolaires, baby-sittings ponctuels (mercredi, télétravail, etc.), ainsi que des services d'aide à domicile tels que le ménage, le repassage et même le repassage express (<72h).

Accompagner les familles dans une nouvelle organisation de vie, que ce soit avec l'arrivée d'un enfant, la gestion d'un nouveau travail ou un changement dans leur emploi du temps. Nous nous engageons à alléger votre quotidien en vous proposant des solutions de garde et de services à domicile flexibles et personnalisées, comme l'aide aux devoirs, pour répondre à vos besoins.

AGENCE CRÉÉE  
EN 2015



Nous nous engageons à trouver **un(e) intervenant(e)** pour votre famille, une personne attentionnée qui saura prendre soin de vos enfants tout en s'adaptant à vos horaires, souvent amenés à évoluer.

Nous mettons également un point d'honneur à **recruter une Nounou proche de chez vous**, pour garantir à la fois son confort et celui de votre famille, tout en réduisant les trajets.

Ensemble, nous œuvrons pour une **vie familiale harmonieuse**, où vos enfants s'épanouissent, où vous pouvez vous concentrer sur vos priorités, et où votre **Nounou d'Enfer®** prend en charge la gestion de vos tâches quotidiennes telles que l'aide au ménage et au repassage.

# NOS GARANTIES

## Une Nounou d'Enfer®



### ✓ **CONFIANCE et EXIGENCE**

Notre processus de recrutement, **totallement gratuit**, vous garantit une relation de confiance. Nous sélectionnons et formons nos intervenant(e)s avec soin, afin de vous offrir des nounous parfaitement adapté(e)s à vos besoins. Vous pouvez ainsi être assuré(e) que nous connaissons personnellement chaque intervenant(e) que nous vous présentons.

### ✓ **ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE**

Chez **Une Nounou d'Enfer®**, nous mettons un point d'honneur à trouver **LA (LE) bon(ne) intervenant(e)** pour votre famille, tout en respectant votre budget. Nous tenons compte de vos ressources et des **aides de la CAF** (Caisse d'Allocations Familiales) auxquelles vous pouvez prétendre, notamment dans le cadre du **Complément Mode de Garde (CMG)**. Nous vous proposons ainsi une solution de garde d'enfants parfaitement adaptée à vos attentes et à vos finances.



### ✓ **FIABILITÉ et RÉACTIVITÉ**

Nos nounous sont **salarié(e)s en CDI** et recruté(e)s à proximité de chez vous, pour garantir leur disponibilité et leur connaissance du quartier. En cas d'imprévu (maladie, urgence, etc.), nous agissons rapidement et remplaçons votre intervenant(e) dans les plus brefs délais, pour que vous puissiez compter sur un service continu et fiable.

### ✓ **PROTECTION**

La relation tripartite entre l'intervenant(e), le bénéficiaire et **Une Nounou d'Enfer®** est au cœur de notre fonctionnement. Nous assurons plusieurs rôles essentiels pour garantir une prestation sereine :

- **Protection du client** : Nous veillons à ce que toutes les pratiques soient conformes et respectueuses, et nous intervenons en cas de problème ou de pratiques abusives.
- **Protection de l'intervenant(e)** : Nous nous assurons que la relation professionnelle reste claire et respectueuse, en aidant nos intervenant(e)s à maintenir une distance professionnelle appropriée. Nous veillons également à leur bien-être et à leur sécurité, tout en garantissant un environnement de travail harmonieux.

## NOTRE AGRÉMENT

**Une Nounou d'Enfer**<sup>®</sup> est une agence spécialisée dans les services à la personne, dédiée à l'enfance.

Nous sommes **agréés pour la garde des enfants de 3 à 6 ans** sur l'ensemble du territoire français, et **pour la garde des enfants de 0 à 3 ans** dans les départements suivants : 92, 93, 94, 78 et 75.

Cet agrément officiel, délivré par l'État via la **DRIEETS** Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités, nous permet de garantir des services de garde conformes aux exigences de qualité et de sécurité.



### Direction régionale interdépartementale

19 Rue Madeleine Vionnet, 93300 Aubervilliers

<https://idf.drieets.gouv.fr>

Téléphone : 01 70 96 20 00



NOTRE  
NUMÉRO SAP  
810932541

Dans un souci constant d'améliorer votre satisfaction, nous effectuons des **contrôles qualité inopinés sur le terrain**, afin d'assurer que nos standards de service sont toujours respectés.

### Pour plus d'informations, consultez le lien suivant :

<https://www.servicesalapersonne.gouv.fr/espace-pro/obligations-reglementaires/declaration-agrement-au-torisation-dans-quel-cas>

# UN ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE

## Nous nous occupons de tout

Lorsque vous signez avec nous, vous concluez un contrat de **prestations de services à domicile**. Nous devenons l'employeur de votre nounou, ce qui signifie que vous n'avez aucune démarche administrative à effectuer. Il vous suffit simplement d'envoyer votre dossier initial pré-rempli par **Une Nounou d'Enfer®** à votre **Caisse d'Allocations Familiales (CAF)**.

**Nous nous chargeons de toutes les formalités administratives et des ressources humaines, y compris :**

- **Recrutement** de votre nounou
- **Gestion des heures de travail** et établissement des fiches de paie
- **Déclarations à l'URSSAF** et à la CAF si nécessaire
- **Facturation mensuelle** des heures travaillées
- **Remplacement de votre nounou** en cas d'absence (maladie, etc.)
- **Formation continue** de nos intervenantes
- **Contrôle qualité** pour garantir la satisfaction des familles et le respect de nos standards.

### **NOS PETITS PLUS QUI FONT TOUTE LA DIFFÉRENCE**

- **Aucun frais de dossier ni d'inscription :**

Nous vous facilitons la vie, sans frais cachés.

- **Un devis sous 24H (jours ouvrables) :**

Vous recevez rapidement une offre personnalisée.

- **Recrutement gratuit :** Nous trouvons une nounou qui habite près de chez vous, pour plus de praticité et de confort.

- **Un service et suivi personnalisés :**

Bénéficiez de l'expertise de professionnels de l'enfance et de mamans, qui comprennent parfaitement vos contraintes et vos besoins.

- **Mensualisation des paiements :**

Pour vous aider à maîtriser votre budget et réaliser des économies, nous proposons des solutions adaptées à vos finances.



# ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE

## En 7 étapes

# 1

### **ANALYSE DE LA SITUATION**

Une Nounou d'Enfer® vous rencontre à votre domicile et/ou échange par téléphone pour comprendre vos besoins, les personnalités de vos enfants, et le profil de nounou recherché.



# 3

### **ÉTUDE DE FAISABILITÉ**

Nous analysons la nature et le rythme des interventions à mettre en place et ajustons nos ressources internes ou recrutons si nécessaire pour répondre à vos besoins.



# 2

### **PROPOSITION D'INTERVENTION**

Un devis détaillé est établi pour toute prestation supérieure à 100 € TTC, incluant le prix HT, le montant TTC, ainsi que votre coût réel après déduction fiscale et/ou aide de la CAF.



# 4

### **PRÉSENTATION DE L'INTERVENANT(E)**

Le responsable de secteur et l'intervenant(e) pressenti(e) vous rencontrent pour valider le choix de l'intervenant(e) et instaurer une relation de confiance.



# 5

## **RÉDACTION DU PROJET INDIVIDUALISÉ**

Un projet individualisé est rédigé pour l'intervenant(e) (noms, horaires, tâches, etc.).



# 6

## **MISE EN PLACE DES MODALITÉS PRATIQUES**

Le planning de prestation est établi avec flexibilité. Un cahier de transmissions et la télégestion (Scan QR Code) sont mis en place, et le projet est ajusté au fil des interventions. Le contrat de prestation est ensuite signé.



# 7

## **SUIVI ET ÉVALUATIONS**

Un suivi régulier est effectué par téléphone, avec une évaluation des prestations au moins une fois par trimestre. Les résultats peuvent entraîner des ajustements du contrat et des prestations, garantissant ainsi une qualité optimale.



# NOS PRESTATIONS DE GARDE D'ENFANT(S) Et d'aide à domicile



Faire appel à **Une Nounou d'Enfer**<sup>®</sup>, c'est confier vos enfants à des **nounous qualifié(e)s, de confiance** et attentif(ve)s à leurs besoins. Nos intervenant(e)s assurent le bien-être de vos enfants en respectant leur rythme de vie, tout en favorisant leur développement. Ils (Elles) prennent en charge leurs besoins nutritionnels, d'hygiène, de sécurité et d'apprentissage, tout en suivant les consignes des parents.

## ✓ ACCOMPAGNEMENT

Nos nounous sont disponibles pour récupérer vos enfants à la sortie de l'école ou de la crèche. Ils (Elles) sont ponctuel(le)s et prennent en charge diverses activités :

- Récupération à l'école ou à la crèche
- Goûter, activités récréatives (parc, jeux, activités extra-scolaires)
- Retour à la maison en toute sécurité
- Bain, dîner et coucher si nécessaire.

## ✓ GARDE RÉGULIÈRE ET GARDE DE NUIT

Nous proposons des prestations de garde régulière, adaptées à vos besoins fixes, ainsi que des services de garde de nuit pour les parents ayant des horaires atypiques. Nos nounous sont disponibles 7 jours sur 7, 365 jours par an, pour vous offrir flexibilité et tranquillité.



*Note : Un numéro d'urgence est disponible pour la garde d'un enfant de moins de 3 ans, en dehors des heures d'ouverture de l'agence.*

# Une Nounou d'Enfer®

## Un Service Flexible et Sur-Mesure



Nous intervenons en Mode Prestataire et nous nous engageons à offrir des services sur-mesure, adaptés à vos besoins quotidiens et imprévus.

Que ce soit pour la garde régulière, l'accompagnement à l'école ou à la crèche, ou encore pour l'aide à domicile, nous assurons un service fiable, flexible et de qualité, **7 jours sur 7**, pour vous permettre de gérer vos obligations professionnelles et personnelles en toute sérénité.

### ✓ GARDE PONCTUELLE ET BABY-SITTING D'URGENCE

Besoin d'une garde occasionnelle ou d'un baby-sitting d'urgence ? Nos nounous sont disponibles même en dernière minute pour des événements imprévus.

#### Exemples de gardes ponctuelles :

- Baby-sitting pour une sortie imprévue
- Garde en cas de maladie d'un enfant
- Garde occasionnelle pour des soirées ou réunions à distance.

### ✓ AIDE-MÉNAGÈRE ET REPASSAGE EXPRESS

En plus de la garde d'enfants, nous offrons des services d'aide à domicile, incluant :

- Ménage régulier : Entretien de la maison, nettoyage, rangement.
- Repassage express : Service rapide pour vos vêtements, pour vous faciliter la gestion du quotidien.



# NOS INTERVENANT(E)S Une Nounou d'Enfer®



Les intervenant(e)s proposé(e)s par **Une Nounou d'Enfer®** sont sélectionnées selon des critères rigoureux de compétence, de confiance et de bienveillance. Ils (Elles) s'engagent à respecter une **charte déontologique** et à être ponctuel(le)s, honnêtes, bienveillant(e)s et responsables, que ce soit pour la garde d'enfants ou les services d'aide à domicile.

## UN RECRUTEMENT SUR-MESURE

Grâce à notre expertise, nous sélectionnons des profils adaptés à vos besoins. Nous vérifions personnellement les expériences des candidat(e)s et leurs documents (CNI, titre de séjour, carte vitale, extrait de casier judiciaire n°3, etc.). Chaque intervenant(e) est rencontré(e) avant la première mission.

## MISSIONS DES INTERVENANT(E)S

Nos intervenant(e)s (nounous et aides à domicile) réalisent des missions adaptées à vos besoins :

1. **Garde d'enfants** : Accompagnement et récupération des enfants à l'école/crèche, organisation des jeux et activités d'éveil, gestion des repas et de l'hygiène quotidienne, ainsi que l'accompagnement des enfants à l'extérieur du domicile.
2. **Aide à domicile** : Ménage régulier, repassage express, aide aux courses et gestion administrative.
3. **Suivi des consignes de la famille** : Respect des recommandations concernant l'hygiène, l'alimentation, le sommeil, et les réactions à adopter en cas d'urgence.
4. **Bilan quotidien** : Transmission d'un rapport détaillé chaque jour de la garde.



### ✓ **SUIVI ET FORMATION CONTINUE**

Nous assurons un suivi régulier pour garantir la qualité de nos prestations. Des enquêtes de satisfaction sont envoyées pour recueillir vos retours, et des entretiens semestriels sont réalisés avec notre personnel pour évaluer leurs conditions de travail. Nous offrons également une formation continue à nos intervenant(e)s, incluant la formation **Premiers Secours Enfants** à nos frais si nos intervenant(e)s le souhaitent.

### ✓ **EMBAUCHE EN CDI ET BIEN-ÊTRE DES INTERVENANT(E)S**

Tou(te)s nos intervenante(s) sont embauché(e)s en CDI et rémunéré(e)s selon la **Convention Collective des Organismes d'Aide à Domicile**.

Nous privilégions le recrutement de nounous et aides à domicile proches de votre domicile afin qu'ils (elles) se sentent à l'aise et motivé(e)s, avec un trajet minimal. Cela garantit une prestation de qualité et une relation de confiance durable.

### ✓ **GESTION MENSUALISÉE DES HEURES**

Vous pouvez ajuster vos heures de garde à tout moment. Les annulations doivent être notifiées à l'intervenant(e) et à **Une Nounou d'Enfer® 7 jours ouvrés à l'avance** (hors week-ends et jours fériés), faute de quoi l'intervention sera facturée. En cas d'absence planifiée (maladie, congés, etc.), nous procéderons à un remplacement rapide et sans interruption de service dans la mesure du possible.



# NOS ENGAGEMENTS MUTUELS



Chez **Une Nounou d'Enfer**<sup>®</sup>, nous mettons un point d'honneur à offrir un service de qualité qui respecte à la fois les besoins de nos bénéficiaires et vise à améliorer leur quotidien. Nous croyons en une relation transparente et de confiance, et c'est pourquoi nos engagements sont clairement définis.

## **ENGAGEMENTS D'Une Nounou d'Enfer**<sup>®</sup>

- 1. Respect de vos droits fondamentaux :** Nous garantissons le respect total de vos droits en tant que bénéficiaire.
- 2. Analyse de vos besoins :** Nous travaillons ensemble pour définir précisément vos besoins et adapter nos services en conséquence.
- 3. Démarches administratives :** Nous nous occupons de toutes les démarches administratives liées à nos prestations, y compris le renouvellement de votre dossier de prise en charge par la CAF si vous y êtes éligible.
- 4. Continuité du service :** En cas d'absence de la nounou, nous assurons son remplacement dans les meilleurs délais. Le remplacement peut entraîner des ajustements dans le nombre, la répartition et les horaires des interventions.
- 5. Qualité du service :** Nous nous engageons à vous fournir un service de qualité en tenant compte de vos retours, grâce à des enquêtes de satisfaction régulières.
- 6. Respect de l'emploi du temps :** Nous nous engageons à respecter le planning des interventions.
- 7. Matériel de qualité :** Nous fournissons à nos intervenantes tout le matériel nécessaire en bon état, afin de garantir des conditions de travail optimales.





## **LES ENGAGEMENTS DE LA FAMILLE (VOUS)**

- 1. Préavis d'absence :** Vous vous engagez à prévenir notre service au moins 7 h jours à l'avance en cas d'absence (hors week-end et jour férié) , sauf en cas de force majeure (hospitalisation, décès, etc.).
- 2. Communication de changement :** Vous devez nous informer immédiatement de tout changement de situation.
- 3. Respect du règlement :** Vous vous engagez à respecter le règlement de fonctionnement et les termes du contrat de prestation.
- 4. Compétences des intervenants :** Vous respectez les limites des champs de compétences de nos intervenantes et ne leur demandez pas de tâches en dehors de leur mission.
- 5. Indemnisation du véhicule de la nounou :** Si l'intervenante utilise son véhicule pour vous, vous devez indemniser cette utilisation conformément à nos termes.
- 6. Signature de la feuille de pointage :** Vous vous engagez à signer la feuille de pointage mensuelle à la fin de chaque intervention.
- 7. Comportement respectueux :** Vous vous engagez à adopter un comportement civil et respectueux envers notre personnel d'intervention.
- 8. Hygiène et sécurité :** Vous vous engagez à respecter les principes d'hygiène élémentaires pour assurer la sécurité de tous.
- 9. Limites concernant les biens :** Vous ne devez pas demander à l'intervenant de gérer vos biens, fonds ou valeurs. Les cadeaux doivent rester dans un cadre d'usage normal et être modestes.

**Ces engagements réciproques garantissent une relation de travail respectueuse et professionnelle, fondée sur la confiance, le respect et la transparence, afin de vous offrir le meilleur service possible.**



# TARIFS



## GARDES DE JOUR

**Tarif normal**

**29,90 €<sup>TTC</sup> / 27,18<sup>HT</sup>**  
de 7h à 22h



## GARDES DE NUIT

**Tarif de nuit (+25%)**

**37,38 €<sup>TTC</sup> / 33,98<sup>HT</sup>**  
entre 22h et 7h

**Tarif dimanche  
et jours fériés\* (+25%)**

**37,38 €<sup>TTC</sup>**  
entre 7h à 22h

**\*1<sup>er</sup> mai / 25 Décembre  
(+100%)**



Vous avez le droit de demander un devis gratuit pour toute prestation de plus de 100 € TTC par mois, ou à tout moment sur simple demande.

# RÈGLEMENT DES PRESTATIONS

Pour simplifier le règlement de vos prestations, nous vous proposons plusieurs options de paiement :

- **Prélèvement automatique**
- **Virement bancaire, chèque bancaire**
- **Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé.**



## HEURES DE GARDE ET MAJORATIONS



Heures de garde de jour :  
de 7h00 à 22h00.



Majoration de 25% pour les prestations :  
- Après 22h00 et avant 7h00.  
- Les **dimanches** et **jours fériés**.

## TARIFS ET INCLUS

Nos tarifs sont indiqués en TTC et comprennent :

- La TVA.
- Assurances Responsabilité Civile (RC).
- Les missions et congés payés.

Remarque : Si la prestation inclut la préparation des repas pour les enfants, le repas de l'intervenant(e) devra être fourni par la famille, ou facturé au forfait ACCOSS.



# AIDE CAF CMG (PAJE)

## Fonctionnement classique



Le **CMG** de la **PAJE** (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) est une aide de la CAF pour les familles ayant des enfants de moins de 6 ans.

**Jusqu'à 85% de votre facture mensuelle remboursée.**

### Conditions d'attribution

- Vous devez remplir les conditions générales de la CAF ;
- Vous devez avoir une activité professionnelle ou être en recherche d'emploi et rémunéré par France Travail (anciennement Pôle Emploi) ;
- Avoir au moins un enfant âgé de moins de 6 ans ;
- Faire garder l'enfant au moins 16 heures par mois ;

Enfant(s) à charge	Plafonds de revenus 2023 en vigueur jusqu'au 31 Décembre 2025		
	Inférieurs à	Ne dépassant pas	Supérieurs à
1 enfant	23 903 €	53 119 €	53 119 €
2 enfants	27 295 €	60 659 €	60 659 €
3 enfants	30 687 €	68 199 €	68 199 €
Plus de 3 enfants	+3 392€	+7 540€	
Âge du plus jeune enfant à charge	Montants mensuels maximum de l'aide CAF CMG (du 1er Avril 2024 au 31 Mars 2025)		
- de 3 ans	<b>984,26€</b>	<b>848,47€</b>	<b>712,72€</b>
de 3 ans à 6 ans	<b>492,13€</b>	<b>424,24€</b>	<b>356,36€</b>

**Une Nounou d'Enfer<sup>®</sup>** vous accompagne pour établir votre dossier de demande d'allocation et gérer les déclarations mensuelles.

**Nous vous invitons à vous rapprocher de votre CAF pour déterminer si vous êtes ou non bénéficiaire de l'aide CAF CMG.**

\*Ces plafonds sont majorés de 40% si vous élevez seul(e) votre ou vos enfant(s).

\*\*Ce montant est majoré de 30%, si vous êtes parent isolé ou si un des 2 parents perçoit l'AAH ou si vous bénéficiez de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé. Ce montant est majoré de 10% si votre enfant est gardé la nuit de 22 h à 6h, le dimanche ou les jours fériés pour un minimum de 25 heures par mois. Ce montant est divisé par deux si vous bénéficiez de la Prestation Partagée d'Education de l'enfant (PreParE) versée pour un temps partiel de 50 % ou moins.

# AIDE CAF CMG (PAJE)

## Fonctionnement parent isolé

Jusqu'à 85% de votre facture mensuelle remboursée.

### Conditions d'attribution :

- Vous devez remplir les conditions générales de la CAF ;
- Vous devez avoir une activité professionnelle ou être en recherche d'emploi et rémunéré par France Travail (anciennement Pôle Emploi) ;
- Avoir au moins un enfant âgé de moins de 6 ans ;
- Faire garder l'enfant au moins 16 heures par mois ;

Plafonds de revenus 2023 en vigueur jusqu'au 31 Décembre 2025			
Enfant(s) à charge	Inférieurs à	Ne dépassant pas	Supérieurs à
1 enfant	33 464 €	74 367 €	74 367 €
2 enfants	38 213 €	84 923 €	84 923 €
3 enfants	42 962 €	95 479 €	95 479 €
Plus de 3 enfants	+4 749 €	+10 556 €	
Âge du plus jeune enfant à charge	Montants mensuels maximum de l'aide CAF CMG (du 1er Avril 2024 au 31 Mars 2025)		
- de 3 ans	1 279,54 €	1 103,01 €	926,54€
de 3 ans à 6 ans	639,77€	551,51€	463,27€

Nous vous invitons à vous rapprocher de votre CAF pour déterminer si vous êtes ou non bénéficiaire de l'aide CAF CMG.

**En savoir plus sur le CMG** (Complément de Libre Choix du Mode de Garde - CAF)

<https://www.caf.fr/allocataires/droits-et-prestations/s-informer-sur-les-aides/petite-enfance/le-complement-de-libre-choix-du-mode-de-garde>

\*Ce montant est majoré de 10% si votre enfant est gardé la nuit de 22 h à 6 h, le dimanche ou les jours fériés pour un minimum de 25 heures par mois.  
Ce montant est divisé par deux si vous bénéficiez de la Prestation Partagée d'Education de l'enfant (PreParE) versée pour un temps partiel de 50 % ou moins.

## AIDE CAF CMG (PAJE) Exemples



### Michael et Audrey G. : 2 enfants, 2 ans et 8 ans, Asnières sur Seine.

« Nous avons besoin d'une nounou 2 fois par semaine, pour aller chercher nos enfants à la crèche et à l'école et leur donner le bain et le repas à la maison, soit 6 heures par semaine »

\* TVA 10% \*\*Sous conditions, consulter le site cafr.fr pour en savoir plus \*\*\*50% du reste à charge vous est remboursé sous forme de réduction d'impôts ou de crédit d'impôts.

Coût mensuel de la garde (ttc) <sup>1</sup>	717,60 €	29,90 € / h
Aide mensuelle CAF CMG <sup>2</sup>	609,96 €	
Reste à charge <sup>3</sup> (Aide CAF CMG déduite)	107,64 €	4,48 € / h

### Hugo et Chloé D. : 1 enfant, 1 an, Paris 19.

« Nous sortons régulièrement avec nos amis, nous avons besoin d'une nounou pour garder Roman tous les jeudis de 19h à 23h, soit 4 heures par semaine »

1- TVA 10% 2- Sous conditions, consulter le site cafr.fr pour en savoir plus 3- 50% du reste à charge vous est remboursé sous forme de réduction d'impôts ou de crédit d'impôts.

Coût mensuel de la garde (ttc) <sup>1</sup>	478,40 €	29,90 € / h
Aide mensuelle CAF CMG <sup>2</sup>	406,64 €	
Reste à charge <sup>3</sup> (Aide CAF CMG déduite)	71,76 €	4,48 € / h

# CRÉDIT D'IMPÔT – 50 % REMBOURSÉS

Vous bénéficiez de **50 % de crédit d'impôt** sur les frais restant à votre charge pour tout service à la personne (garde d'enfants ou aide-ménagère).

**12 000 € dépensés = 6 000 € remboursés** (plafond annuel par foyer fiscal).

## Comment ça fonctionne ?

Déclarez vos dépenses (déduites des aides) dans votre déclaration d'impôt (case 7DB).

Une attestation annuelle vous est fournie par l'agence.

**60 % du montant** est versé en janvier, **le reste en été**.

## AVANCE IMMÉDIATE DE CRÉDIT D'IMPÔT

Avec ce service gratuit de l'Urssaf, vous **ne payez que 50 %** de votre facture.

Le crédit d'impôt est appliqué **immédiatement**, sans attendre l'année suivante.



### EXEMPLE DE GARDE D'ENFANT AVEC L'AVANCE IMMÉDIATE

Un couple fait garder leur enfant **8h/mois à 29,90 € de l'heure**.

**Montant mensuel** : 239,20 €

**Crédit d'impôt** : 119,60 €

**Coût réel** : 119,60 € / mois

Si le couple n'est pas imposable, l'État rembourse directement la différence.

### **Besoin d'aide ou d'une simulation gratuite ?**

Contactez-nous ! Nous vous guidons pour estimer vos aides et alléger vos factures.

## LE CESU PRÉFINANCÉ

### Un moyen simple et avantageux de régler vos prestations

Saviez-vous que vous pouvez financer tout ou partie de vos prestations à domicile grâce au Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé ?

Ce titre de paiement, **partiellement ou totalement pris en charge par votre employeur, votre comité d'entreprise ou une collectivité**, permet de régler des services comme :

- La garde d'enfants à domicile
- Le ménage, le repassage
- L'aide aux personnes âgées ou en situation de handicap
- Le soutien scolaire, le jardinage, etc.

#### ✔ **Les avantages pour vous**

- Jusqu'à **2 421 € par an** exonérés d'impôts et de charges
- **Aucune démarche administrative** à effectuer
- Un dispositif **encadré par l'État** et reconnu
- Peut faire partie des **avantages sociaux proposés par votre entreprise**



N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre employeur ou de votre CSE pour savoir si vous pouvez en bénéficier. Et bien sûr, notre agence accepte les CESU préfinancés comme moyen de règlement !

#### En savoir plus sur le CESU

<https://www.cesu.urssaf.fr/info/accueil.html>

<https://www.cr-cesu.fr/cesu-prefinance/>



# DÉONTOLOGIE ET QUALITÉ



## ✔ **Respect & Confidentialité**

Nos baby-sitters interviennent dans le respect de la vie privée, de la dignité et des choix de chaque famille.

## ✔ **Garde individualisée**

Chaque prestation est adaptée aux besoins spécifiques des enfants et des parents, avec un suivi personnalisé.

## ✔ **Relation tripartite protégée**

Famille, intervenant-e et agence sont liés par un cadre clair, garantissant professionnalisme et sécurité.

## ✔ **Qualité de service**

Accueil téléphonique 5j/7, devis gratuit dès 100€, contrat clair, interlocuteur dédié, facturation transparente.

## ✔ **Encadrement & Formation**

Nos baby-sitters sont recruté-es avec soin, formé-es et accompagné-es tout au long de leur mission.

## ✔ **Engagement éthique**

Nous veillons à la prévention des conflits, au signalement de situations préoccupantes et à la qualité continue du service.



# ANNEXES

## Charte des droits et libertés de la personne aidée



Cette charte présente les 12 droits reconnus à la personne aidée et/ou soignée. Elle vise notamment à prévenir tout risque de maltraitance. Arrêté du 8 septembre 2003. Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles - NOR : SANA0322604A -

Source : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

### Article 1

Les établissements, services et modes de prise en charge et d'accompagnement visés à l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles délivrent, dans les conditions prévues à son article L.311-4, la charte visant à garantir les droits et libertés cités à son article L. 311-3. La charte des droits et libertés de la personne accueillie est annexée au présent arrêté. (...)

Principe de non-discrimination : Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté. La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### Article 3

Droit à l'information : La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socioéducative.

### Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne. Dans le respect des dispositions

légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation : La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

#### **Article 5**

**Droit à la renonciation :** La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

#### **Article 6**

**Droit au respect des liens familiaux :** La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

#### **Article 7**

**Droit à la protection :** Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

**Article 8**

Droit à l'autonomie : Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

**Article 9**

Principe de prévention et de soutien : Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération.

Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

**Article 10**

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie : L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

**Article 11**

Droit à la pratique religieuse : Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

**Article 12**

Respect de la dignité de la personne et de son intimité : Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## RESPECT DE LA VIE PRIVÉE et RGPD



Chez **Une Nounou d'Enfer**<sup>®</sup>, nous attachons une grande importance à la protection de vos données personnelles. Nous utilisons des moyens informatiques pour gérer efficacement les fichiers clients et intervenants, ainsi que les règlements de prestations.

Les informations enregistrées sont strictement réservées aux services concernés et ne sont partagées qu'avec les destinataires suivants : **nos salariés** et **nos clients**.

Conformément à la **loi n°78-17 du 6 janvier 1978** « informatiques et libertés » et au **RGPD**, vous bénéficiez d'un droit d'accès, rectification suppression, portabilité et limitation du traitement vous concernant.

Ses droits peuvent être exercés, par simple demande, par téléphone **au 01.85.00.10.30**, par email à l'adresse suivante : **direction@unenounoudenfer.fr**, ou par courrier postal à **NOUNOU D'ENFER** 86 rue Voltaire, 93100 Montreuil - France (service protection des données personnelles).

Pour mieux connaître vos droits, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante : **<https://unenounoudenfer.fr/politique-de-confidentialite>**

Ainsi que le site de la CNIL accessible à l'adresse suivante : **<http://cnil.fr>**



# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES



## Assurances

Les assurances responsabilité civile et auto-mission souscrites par Une Nounou d'Enfer® couvrent tous les dommages matériels et corporels pouvant survenir lors de nos prestations.

- Responsabilité civile professionnelle (RC Pro) : couvre les erreurs, fautes, oublis ou dommages envers des tiers, qu'ils soient physiques ou matériels.
- Assurance auto-mission : remplace l'assurance personnelle de l'intervenant(e) lorsqu'il/elle utilise son véhicule pour une mission de garde d'enfants, couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels et accidentels, ainsi que la protection juridique.

## Recours en Cas de Litige

En cas de difficulté, Une Nounou d'Enfer® s'efforcera de trouver une solution adaptée. Si le problème persiste, vous pouvez faire appel au Médiateur de la consommation pour faire valoir vos droits :

- ANM Médiation
- Téléphone : +33 1 46 81 20 95 (du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00)
- Adresse : 2, rue de Colmar, 94300 Vincennes

## Service d'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)

Le Service d'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) est alerté en cas de situations préoccupantes, telles que des risques de maltraitance. La Cellule Enfance en Danger du Conseil Général recueille, évalue et traite ces informations. Si nécessaire, elle peut saisir l'autorité judiciaire.

- Numéro d'urgence : 119 (service gratuit, disponible 24h/24)
- Site web : [www.allo19.gouv.fr](http://www.allo19.gouv.fr)



# OFFRES PARRAINAGE & APPORTEZ VOTRE NOUNOU

## Programme de Parrainage

Recommandez nos services à votre entourage.  
Si votre filleul utilise nos services pendant 3 mois :



- Vous recevez **100 €** en chèques cadeaux ILLICADO.
- Votre filleul reçoit **50 €** en chèques cadeaux ILLICADO.  
Mentionnez votre nom à l'inscription.

## Apportez votre Nounou

Intégrez votre nounou actuelle à notre agence et **recevez des chèques cadeaux** après 3 mois de prestations

16h/mois : **150 €**

24h/mois : **200 €**

32h/mois : **300 €**

36h/mois : **350 €**

40h/mois : **400 €**

## Conditions Générales

Récompenses versées après 3 mois de services.

Une seule récompense par filleul.

Offres valables sous conditions et peuvent évoluer.

Chèques ILLICADO valables dans plus de 10 000 magasins.



# INFORMATIONS PRATIQUES

## L'équipe d'une nounou d'enfer®



- Fondatrice et Présidente : **Audrey MSIKA** [missaudrey@unenounoudenfer.fr](mailto:missaudrey@unenounoudenfer.fr)
- Responsable d'Agence : **Jonathan VESTON** [direction@unenounoudenfer.fr](mailto:direction@unenounoudenfer.fr)
- Responsable de Secteur (92, 75, 78) et RH : **Esther FITOUSSI** [agence@unenounoudenfer.fr](mailto:agence@unenounoudenfer.fr)
- Responsable de Secteur (93, 94) et RH : **Chiraz BOUAOU** [missfran@unenounoudenfer.fr](mailto:missfran@unenounoudenfer.fr)

### Agence Saint-Mandé

15 rue Fays, 94160 Saint-Mandé (Accès handicapé).

#### Horaires :

- Du lundi au jeudi : 9h00 à 19h00
- Le vendredi : 9h00 à 16h00

#### Accueil téléphonique : 01.85.00.10.30

Si vous souhaitez éviter toute attente, il est recommandé de prendre rendez-vous. Si votre handicap vous empêche d'accéder à nos locaux, nous vous proposerons un rendez-vous dans un local adapté ou à votre domicile.

**Numéro de téléphone  
et E-mail d'urgence**

07.44.91.13.96

[urgence@nounoudenfer.fr](mailto:urgence@nounoudenfer.fr)