

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS QUALITE

1. POLITIQUE QUALITE

La politique qualité de Nounou Pitchoun passe par une connaissance de sa clientèle, de son contexte juridique, fiscal et social mais aussi d'engagements de la direction en vue d'une démarche qualité forte et engagée

Cette vision et notre politique qualité nous permettent d'assurer les 4 items suivants : Prévoir, Mettre en œuvre, Améliorer et Vérifier.

1.1. Connaissance de la clientèle

La société Nounou Pitchoun a plus de 500 clients par an sur la ville de Marseille et son agglomération. Même si notre clientèle reste majoritairement composée de CPS++ (i.e. les chefs d'entreprises, les artisans, les commerçants, les professions intellectuelles supérieures et les professions intermédiaires), nos clients sont aussi de plus en plus des ouvriers et des employés, ceci grâce aux aides accordées par l'état (CAF et défiscalisation).

1.1.1. La garde d'enfants

Très souvent, ce sont **les mamans** qui appellent avec **un degré d'urgence** plus ou moins important. L'**attente** de la maman pour faire garder son enfant est axée sur **la relation de confiance** qu'elle va nouer avec le prestataire c'est à dire le commercial dans un premier temps puis l'intervenant qui va effectuer la prestation par la suite.

Le discours du commercial est donc fondamental. Il doit rassurer la maman dans sa démarche et surtout lui permettre de se positionner sur le mode de garde le plus adapté à la demande et vis-à-vis de la concurrence (crèche...).

1.1.2. Le soutien scolaire

Là aussi ce sont souvent les mamans qui appellent. Les parents ont souvent **un sentiment de culpabilité** quand leur enfant ne réussit pas à l'école et c'est dans cet état d'esprit qu'ils appellent. Les parents attendent d'avoir une solution adaptée à la situation de leur enfant. Encore une fois le discours du commercial est très important. Il faut que le particulier sente **qu'une méthodologie adaptée aux difficultés de son enfant soit mise en place**.

Le sens pédagogique de l'intervenant est évidemment tout aussi important.

1.1.3. Le ménage/repassage

Nounou Pitchoun intervient aussi dans des missions de ménage et de repassage auprès des particuliers. L'entretien du domicile est également un point important sur lequel nous sommes à l'écoute de nos clients via des recrutements rigoureux de personnel expérimenté que nous formons dans le cadre du plan de formation annuel.

1.2. Connaissance de la concurrence

Depuis 2006, grâce à la mise en place du plan Borloo, le nombre d'agences proposant des services à la personne et notamment la garde d'enfants à domicile est en constante progression, mais peu d'enseignes se sont développées en réseaux solides et matures. Nos concurrents directs (réseaux mono-service) sont actuellement au nombre de 3 : **Babychou, Family Sphère et O²**.

Nombre de ces agences possède souvent l'agrément simple uniquement et se positionne comme des multi spécialistes en proposant, en plus de la garde d'enfant à domicile et du soutien scolaire, un large éventail de services à la personne tels que l'aide aux personnes âgées, le ménage/repassage, le jardinage, le bricolage, etc. (Doméo, Family Dom' par exemple).

Le potentiel du marché de la garde d'enfant à domicile reste considérable et il existe un véritable potentiel de développement à l'échelle nationale.

En ce qui concerne le soutien scolaire à domicile, le leader en France est Acadomia qui est implanté sur tout le territoire. Complétude et Anacours possède une cinquantaine d'agences sur la France, les Cours Legendre ont plus de 50 ans d'expériences et Top Profs est présent à Paris et Lyon (chiffre d'affaires en 2001 : 5M€).

1.3. Connaissance et compréhension du contexte juridique, fiscale, réglementaire et social du secteur

1.3.1. Code NAF

Le code NAF de la société Nounou Pitchoun est le **8810A** : Aide aux personnes. Il existe aussi d'autres codes NAF tels que le **8891A** (accueil du jeune enfant et services de garde d'enfant à domicile assurés par des prestataires de services indépendants) et le **8559B** (notamment pour les activités de soutien scolaire, généralement à domicile, dispensées par des organismes ou des professeurs indépendants).

1.3.2. Cadre réglementaire

L'agrément simple et l'agrément qualité

Une unité Nounou Pitchoun est une entreprise de services aux personnes prestataire de services agréée par la préfecture des Bouches-du-Rhône sous le numéro SAP533084422 daté du 06 Janvier 2012 pour l'agrément qualité.

Pour la garde d'enfants de plus de 3 ans, si une entreprise souhaite bénéficier des avantages fiscaux et sociaux liés à l'exercice des activités de services à la personne, elle doit obtenir un **agrément simple** auprès de la DDTEFP compétente. Cet agrément est valable 5 ans, sur l'ensemble du territoire national pour toutes les implantations (établissements) non autonomes de l'entreprise.

L'ouverture d'un nouvel établissement fera l'objet d'une déclaration préalable auprès du Préfet de département du lieu d'implantation du nouvel établissement. Cette déclaration sera adressée au Préfet du département du lieu d'implantation du siège social de l'organisme. L'arrêté initial sera modifié pour intégrer la nouvelle structure dans l'agrément.

Pour la garde d'enfants de moins de 3 ans, il est nécessaire d'obtenir **l'agrément de qualité**. L'agrément qualité est une déclinaison de l'agrément simple, pour lequel l'exigence qualité est renforcée, en raison de la fragilité des publics auxquels sont délivrées les prestations de services à leur domicile. L'agrément qualité est subordonné au respect d'un cahier des charges dont la teneur a été précisée par l'arrêté du 24 novembre 2005. Il est valable 5 ans, dans le département dans lequel il a été accordé.

Le dossier de demande d'agrément est à adresser en recommandé avec avis de réception à la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle -DDTEFP- compétente ou par envoi électronique.

En cas d'implantations autonomes (ex. : filiales, franchises), il est possible de regrouper l'ensemble des demandes d'agrément à la préfecture du lieu du siège social. **Le réseau doit alors justifier d'une charte de qualité commune** (Annexe X).

Le défaut de réponse dans un délai de 2 mois (pour un agrément simple) ou de 3 mois (agrément qualité) suivant la réception du dossier complet vaut acceptation d'agrément.

Conditions d'agrément

Exercer exclusivement une ou plusieurs activités de services à la personne.

Exercer l'activité au domicile des clients ou dans son environnement immédiat. Par domicile, on entend le lieu de résidence principale ou secondaire.

Disposer de moyens humains, matériels et financiers suffisants pour exercer l'activité dans de bonnes conditions.

Dans certains cas, les intervenants doivent justifier d'une aptitude professionnelle.

Ex : diplôme professionnel d'auxiliaire de puériculture ou CAP petite enfance. Le personnel d'encadrement ou le gestionnaire doit soit justifier d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'Etat ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles dans le secteur concerné, soit justifier d'une expérience professionnelle dans son domaine de compétence et bénéficier d'actions de formation ou d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience, dans une perspective de formation qualifiante. Se renseigner auprès de la DDTEFP compétente.

Aux termes de cet agrément, la société est donc habilitée à effectuer les activités de prestataire de services, pour des prestations bien définies, dites « emplois familiaux ». En contrepartie de cet agrément, elle s'engage à envoyer chaque mois à la D.D.T.E.F.P un rapport d'activité (nombre de salariés et d'heures produites) et, une fois par an, un récapitulatif du nombre de salariés et des heures produites par type d'activité accompagné d'un bilan et d'un prévisionnel.

Pour en savoir plus :

Pour toute demande de renseignement, vous pouvez aussi contacter les responsables emploi-service de la Direction Régionale ou Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

Les avantages liés à l'obtention de l'agrément simple et qualité

- a) Le crédit d'impôt
- b) La TVA réduite à 10%
- c) Le Chèque Emploi Service Universel, le CESU
- d) Les avantages sociaux : exonération des charges patronales

Les activités ouvrant droit à ces aides fiscales doivent être des services rendus aux personnes physiques à leur domicile et correspondant aux besoins courants des personnes et des familles. La garde d'enfant et le soutien scolaire à domicile rentrent dans le champ de ces activités.

a) Un crédit d'impôt pour la clientèle

L'agrément simple ou de qualité ouvre aux utilisateurs le bénéfice d'une réduction d'impôt égale à 50% des prestations acquittées au titre des services à la personne (article 199 sexdecies du Code Général des Impôts).

Les dépenses sont prises en compte dans la limite de 12 000 €/an et majorée de 1500€ par enfant à charge et ascendant de plus de 65 ans à charge dans la limite totale de 15 000€.

Si le montant du crédit d'impôt excède l'impôt sur le revenu, le trésor public vous remboursera l'excédent. Ainsi dans la limite des plafonds, à terme le client ne financera que 50% des sommes engagées.

Pour faire bénéficier son client de l'avantage fiscal, l'entreprise doit lui fournir, avant le 31 janvier de l'année une attestation fiscale annuelle (cf. modèle d'attestation fiscale en annexe V) mentionnant les prestations de services à la personne facturées au cours de l'année précédente. Les factures ne font pas foi auprès de l'administration fiscale

Quelles que soient les modalités de réalisation de la prestation, celle-ci peut être réglée au moyen du chèque emploi service universel (CESU), par chèque, prélèvement ou virement bancaire, ou par un titre universel ou interbancaire de paiement. Les sommes payées en espèces, de main à main, ne peuvent ouvrir droit à l'avantage fiscal pour le particulier.

b) La TVA à taux réduit

La TVA sur les services agréés à domicile a été réduite à 10% en France métropolitaine et en Corse, et à 2,10% en Guadeloupe, en Martinique et à la Réunion.

Pour plus d'informations : instruction fiscale n° 89 du 30 mai 2006, BOI 3C-6-06

c) Le Chèque Emploi Service Universel, le CESU

Le chèque Emploi Service Universel, à l'instar du ticket restaurant, est un titre de paiement et remplace le titre emploi service communément utilisé. Il peut être préfinancé par les employeurs, les comités d'entreprises, etc., et peut faire l'objet d'un abonnement par celui-ci.

d) Les avantages sociaux

Les entreprises agréées bénéficient d'une exonération de cotisations patronales de sécurité sociale sur les rémunérations versées aux salariés travaillant dans la structure. Elle s'applique dans la limite du produit du Smic par le nombre d'heures rémunérées au titre des activités de service à la personne.

Pour plus d'informations : Lettre-circulaire de l'Urssaf n° 2006-087 du 3 août 2006.

1.4. Les engagements de la direction

La démarche qualitative de Nounou Pitchoun s'articule autour des axes suivants :

- Le choix du mobilier et la localisation de la structure.

Les locaux doivent être évidemment bien entretenus avec un bel agencement. L'implantation d'une unité Nounou Pitchoun doit être située en centre-ville pour que les intervenants et les clients puissent s'y rendre facilement et de préférence dans la petite ceinture du centre pour être à proximité de la gare et des transports en commun.

- Le discours téléphonique des commerciaux.

Chaque commercial dispose d'un road book.

- Le recrutement des intervenants.

Pour la garde d'enfant de moins de trois ans, les intervenants sont diplômés du CAP Petite Enfance, BEP Carrières Sanitaire et Social, Bac Science Médico-Sociale...

Pour la garde d'enfant de plus de trois ans, l'intervenant doit être au moins diplômé du BAFA.

Pour le soutien scolaire, le niveau des intervenants doit être au minimum de Bac+3. Chaque intervenant est reçu par les commerciaux pendant 15-30 mn.

- Le cadrage des prestations** entre l'intervenant et le particulier est assuré par deux documents : l'« **Organigarde** » ([OG-Organigarde-007-06052016](#)) pour les gardes à domicile (destiné à l'agence et à la famille afin de prendre la mesure exacte des besoins), le « **Protocole d'Urgence** » ([OG-ProtocoleUrgence-007-06052016](#)), le **document de gestion des clés** ([OG-](#)

[GestionClefs-007-09052016](#)) ainsi que la « **Fiche Mission** », destinée à la salariée pour lui permettre d'avoir à disposition les éléments essentiels à sa prestations ([TP-FicheMission-008-06052016](#)).

Avant toute prestation de garde, l'intervenant passe au minimum une heure avec la mère et l'enfant correspondant à la période d'adaptation (repérage du trajet, mise en confiance de l'enfant...).

Chaque commercial fait un suivi régulier et continu des prestations pour savoir comment se déroule la mission entre la famille et l'intervenant. Cette action permet également d'éviter le travail au noir.

Par ailleurs, la Direction tient à rendre ses engagements qualités présents, concrets et suivis, et pour se faire, s'engage également sur les points suivants :

- **Recruter un personnel dont les compétences ont été éprouvées dans le cadre d'un process recrutement encadré ayant fait ses preuves**
 - préqualification téléphonique : [RH-TramePrequalification-007-28042016](#))
 - entretien individuel ([RH-TrameEntretienIndividuelGE-007-28042016](#))
 - contrôles de références ([RH-ContrôleRéférences-007-06052016](#))
 - et enfin des tests liées à la petite enfance ([RH-TestPlus3ans-007-06052016](#) et [RH-TestMoins3ans-007-06052016](#))
- **suivre son personnel, le former, et l'accompagner** dans sa carrière professionnelle
- permettre aux salariés de se rencontrer afin **d'échanger sur les bonnes pratiques professionnelles**, tous les 2 à 3 mois, via des déjeuners organisés en agence
- **favoriser la diversité**, l'égalité de traitement et la non-discrimination grâce au recrutement de personnel de tout horizon, sexe, nationalité, orientation et croyance
- **assurer une traçabilité des informations** liées au suivi de la relation tripartite grâce à la saisie automatique des informations entrantes ou sortantes sur le logiciel métier
- **favoriser l'embauche des personnes en situation de d'intégration sociale** via l'embauche de CUI (partenariats avec des acteurs locaux comme le PLIE, CAP EMPLOI, le POLE EMPLOI en agence, des missions locales, etc.)

1.5. Prise en compte des RBPP

Les différentes loi, décrets, règlements et réformes successives des codes qui entourent la profession (code d'action sociale, code pénal, code du travail...) ainsi

que les normes européennes venant s'ajouter, ont mené l'ANESM à établir des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Ces RBPP sont aujourd'hui un support permettant aux équipes de Nounou Pitchoun de mesurer, d'accompagner ou d'évaluer tant les bénéficiaires que les intervenant(e)s à domicile.

Ces RBPP sont diffusées de la façon suivante : elles sont disponibles à l'accueil de l'agence dans un classeur, mais ont également été diffusées par mail pour lecture à nos collaborateurs et sont disponible en version informatiques. Elles doivent également servir de base à nos réunions qualité.