

Conditions générales

Sommaire

Introduction	3
Définition des appellations	3
1. Obligations de Ma Nanny	4
Statuts	4
Buts	4
Choix de la travailleuse mise à disposition	4
Salaire équitable	4
Cotisations sociales	4
Couverture sociale	5
Devoir de diligence	5
Secret professionnel, devoir de confidentialité	5
Responsabilité	5
For juridique	5
2. Obligations du client	6
Contrat	6
Procédure d'inscription	6
Signature d'un contrat avec mention d'une candidate	6
Signature d'un contrat sans mention d'une candidate	6
Horaires des missions	7
Modification des horaires occasionnelle	7
Modification des horaires permanente	7
Demandes en urgence – pour une garde débutant dans un délai inférieur à 7 jours	7
Honoraires	7
Vacances	8
Utilisation du véhicule privé de la nounou à des fins professionnelles	8
Facturation et délai de paiement	8
Toute demande de garde doit passer par l'Agence	8
Aucun échange d'argent entre la nounou et le client	8
Pouvoir de direction et sécurité du travail	8

Cahier des charges _____	9
Environnement de travail _____	9
Délais de résiliation du contrat _____	9
Secret professionnel, devoir de confidentialité _____	9
3. Obligations de la nounou _____	10
Contrat-cadre de travail temporaire _____	10
Contrat de mission _____	10
Disponibilités _____	10
Modification des disponibilités _____	10
Vacances _____	10
Procédure d'engagement _____	10
Salaire _____	11
Horaires des missions _____	11
Modification des horaires par le client _____	11
Cahier des charges _____	11
Devoir de diligence _____	11
Directives _____	12
Rapport de travail _____	12
Toute demande de garde doit passer par l'Agence _____	12
Accident _____	12
Maladie _____	12
Résiliation des rapports de travail _____	12
Responsabilité _____	13
Protection des données _____	13
For juridique _____	13

INTRODUCTION

Par leurs signatures du contrat, les différentes parties acceptent les conditions générales de l'entreprise Ma Nanny dont le siège se situe Place Pépinet 4 à 1003 Lausanne. Elles sont fournies en un exemplaire lors de la conclusion du contrat.

Les conditions générales fixent les obligations respectives de chaque partie, à savoir l'Agence Ma Nanny, le client et la nounou.

Elles sont entrées en vigueur le 8 mai 2018.

Ma Nanny se réserve le droit d'adapter et de modifier les conditions générales en tout temps. La seule version applicable et faisant foi est celle disponible et téléchargeable sur le site internet www.ma-nanny.ch sous la rubrique Conditions Générales.

Définition des appellations

- Les termes « *Ma Nanny* », « *Agence* » ou « *Bailleur de services* » se réfèrent à l'entreprise Ma Nanny.
- Les termes « *Client* », « *Entreprise de mission* » et « *Famille* » se réfèrent à toute personne ayant signé au moins un contrat de location de services avec Ma Nanny.
- Les termes « *Nounou* » ou « *Employée* » se réfèrent à la personne engagée en tant que telle par Ma Nanny et mise à disposition du client.

Ma Nanny

Lausanne, le 8 mai 2018

1. OBLIGATIONS DE MA NANNY

Statuts

Ma Nanny est une raison individuelle inscrite au Registre du commerce. L'Agence est titulaire d'une autorisation cantonale de location de services délivrée par le Service de l'emploi du canton de Vaud, rue Caroline 11, 1014 Lausanne.

Buts

Ma Nanny est une agence spécialisée dans la garde d'enfants à domicile. Elle recrute des nounous selon des critères précis, les engage par le biais d'un contrat de travail temporaire puis les met à disposition des clients, dits les entreprises de mission. Ma Nanny prend en charge le recrutement, la mise en relation entre les parties, l'établissement des contrats, le paiement des salaires, le prélèvement et le paiement des cotisations sociales, l'établissement des documents pour l'assurance-chômage et autres documents de fins de contrat (certificats de travail, certificats de salaire). Elle s'occupe également de la facturation des prestations auprès des clients.

Choix de la travailleuse mise à disposition

Le personnel mis à disposition par le bailleur de services ne travaille pas dans l'entreprise de mission sur la base d'un contrat d'entreprise ou d'un mandat ; le bailleur de services ne répond donc en aucune manière envers l'entreprise de mission du résultat des prestations fournies par le personnel mis à disposition. Il répond uniquement du bon choix du travailleur mis à disposition.

Lors de l'engagement, les documents suivants sont récoltés par Ma Nanny :

- Extrait spécial du casier judiciaire pour les employées travaillant au contact d'enfants
- Les nounous ont l'obligation de fournir les références de leurs expériences précédentes en garde d'enfant à domicile
- Copie des diplômes
- Copie de l'assurance RC privée de la nounou

Salaire équitable

Nos salaires respectent la convention collective Location de Services. Ainsi, toutes nos nounous sont rémunérées 23,92 CHF brut de l'heure. Elles touchent un treizième salaire et ont droit à des vacances payées.

Cotisations sociales

L'Agence et les nounous cotisent pour les assurances sociales en vigueur, respectivement :

AVS / AI / APG
Assurance chômage
Assurance accident professionnel
Assurance accident non-professionnel
PC Fam
Frais d'exécution CCT

Les cotisations pour la LPP entrent en vigueur dès que le minimum salarial mensuel est atteint.

Couverture sociale

Toutes les employées de Ma Nanny sont couvertes pour :

- Accident professionnel
- Accident non-professionnel si elles travaillent plus de 8h par semaine
- Assurance perte de gain en cas de maladie

Devoir de diligence

L'Agence confirme que l'ensemble de son personnel respecte en tous points les dispositions légales et que toutes les conditions d'engagement stipulées dans la convention collective de la Location de services sont appliquées.

Secret professionnel, devoir de confidentialité

L'Agence et ses employées s'interdisent de transmettre à des tiers toute information dont ils auraient pu avoir connaissance dans le cadre du présent contrat. Cela concerne en particulier les documents quels qu'ils soient, conditions de logement, de revenus et de propriété.

Responsabilité

L'Agence possède une assurance responsabilité civile d'entreprise pour les dommages corporels et matériels à concurrence de dix millions de francs suisses susceptibles d'être causés par les employées de l'Agence dans l'accomplissement de leurs tâches contractuelles. L'Agence se tient à disposition du client pour lui fournir des renseignements sur la couverture de cette assurance. Le client s'engage à signaler tout dommage dans les 30 jours après la survenance. Les dommages signalés passé ce délai ne pourront faire l'objet d'aucune réclamation.

For juridique

Le for juridique est le lieu où le bailleur de services a son siège, soit à Lausanne.

2. OBLIGATIONS DU CLIENT

Contrat

Le contrat liant l'Agence au client est un contrat de location de services, en vertu des articles 22 LSE et 50 OSE. Par la signature de ce dernier, le client mandate l'Agence afin que celle-ci lui mette à disposition une nounou.

Procédure d'inscription

Le client s'inscrit en ligne grâce au formulaire d'inscription disponible sur le site www.ma-nanny.ch. L'Agence envoie par e-mail un devis conformément aux besoins du client. Si le devis convient, le client informe l'Agence par retour de mail. Un entretien téléphonique est alors proposé afin d'échanger quant au fonctionnement de Ma Nanny.

Signature d'un contrat sans mention d'une candidate

Dans le cas d'un contrat vierge signé par le client (qui ne mentionne pas le nom d'une candidate en particulier), l'Agence proposera une ou plusieurs candidates au client par e-mail dans les jours ou semaines suivant la signature du contrat.

Le client prend note de son obligation de tenir l'Agence informée quant à la suite à donner à ces propositions, soit à accepter ou refuser les candidatures, dans un délai de sept jours calendaires. Ce délai commence à courir au lendemain de la proposition d'une candidature par e-mail.

Par ailleurs, le client prend note de la même obligation de tenir l'Agence informée suite à la rencontre d'une candidate à son domicile, dans un délai de sept jours calendaires. Ce délai commence à courir au lendemain de la rencontre avec la candidate au domicile de la famille.

Dans le cas où la rencontre avec la nounou n'est pas concluante, le client peut demander à recevoir de nouveaux dossiers de candidates ou informer l'Agence qu'il ne souhaite pas poursuivre sa recherche de nounou avec Ma Nanny.

Dans le cas où le client n'informe pas l'Agence de sa décision, positive ou négative, un montant forfaitaire de CHF 50.- lui sera facturé.

Signature d'un contrat avec mention d'une candidate

Lorsque le client a rencontré une ou plusieurs candidates et que son choix s'est porté sur l'une d'entre elles, il en informe l'Agence et les contrats sont établis. Une fois les contrats signés, la prestation peut débuter.

Le contrat peut être résilié selon les délais disponibles en page 9 de ce document.

Horaires des missions

Les horaires sont définis dans le contrat de location de services, avec les jours et les heures précis. Ces mêmes horaires sont inscrits sur le contrat de mission signé par la nounou.

Modification des horaires occasionnelle

En cas d'une modification occasionnelle des horaires définis dans le contrat de location de services, l'Agence et la nounou doivent être obligatoirement averties conjointement (par e-mail ou par téléphone) **au minimum 3 jours avant** le début de la garde. Par ailleurs, trois modifications par mois sont acceptées, les autres seront facturées conformément aux horaires définis dans le contrat.

Dans le cas où la demande de modification ne parvient pas à l'Agence et à la nounou dans le délai précité, la prestation est facturée au client selon les horaires définis dans le contrat de location de services et la nounou est rémunérée selon ces mêmes horaires définis dans son contrat de mission.

Modification des horaires permanente

Lorsque les besoins de garde du client changent de façon permanente, il est tenu d'avertir l'Agence avec un délai d'un mois pour la fin du mois suivant. L'Agence vérifiera les disponibilités de la nounou en charge. Si elle est disponible, le nouvel horaire peut entrer en application immédiatement. Si cela n'est pas le cas, le client prend note que la nounou continuera à l'horaire défini dans le contrat jusqu'à la fin du mois suivant et que les honoraires seront dus.

Demandes en urgence – pour une garde débutant dans un délai inférieur à 7 jours

Lorsque le client effectue une demande par e-mail ou par SMS, il prend connaissance qu'au moment où une nounou est proposée par l'Agence et acceptée par le client, l'annulation de la prestation n'est plus possible et sera facturée dans sa totalité. La nounou sera quant à elle rémunérée pour la prestation prévue.

Honoraires

L'entreprise de mission paie au bailleur de services le tarif horaire en vigueur en fonction du nombre d'heures mensuelles commandées. Les tarifs sont fixés selon l'échelle suivante :

- de 1 à 20 heures : 36 CHF / heure
- de 21 à 40 heures : 35 CHF / heure
- de 41 à 60 heures : 34 CHF / heure
- de 61 à 80 heures : 33 CHF / heure
- dès 81 heures : 32 CHF / heure

Les tarifs à l'heure sont majorés de 25% pour les horaires de nuit (de 23h à 6h) et de 50% pour les horaires du dimanche.

Sont inclus dans ce montant : toutes les prestations sociales, allocations, frais et prestations accessoires, ainsi que tous les frais d'exécution et de formation continue, les frais liés au régime de retraite anticipée et ce en concordance avec la convention collective de travail étendue applicable pour la mission et selon le contrat de travail entre la travailleuse et le bailleur de services.

Les prix sont différents lors de demande d'une nounou avec un titre diplômant dans le domaine de l'enfance ainsi que pour un évènement particulier (animation lors d'un mariage incluant la prise en charge de plusieurs enfants). Prière de nous consulter pour les tarifs.

Vacances

Lorsque la famille part en vacances et n'a ainsi pas besoin de nounou, elle a l'obligation d'informer l'Agence ainsi que la nounou conjointement et ceci **au minimum 1 mois à l'avance**. La famille précisera les dates et la durée durant laquelle elle n'aura pas besoin de nounou.

Dans le cas où l'Agence et la nounou ne sont pas averties dans le délai précité, la prestation est facturée au client selon les horaires définis dans le contrat de location de services et la nounou est rémunérée selon ces mêmes horaires définis dans son contrat de mission.

Utilisation du véhicule privé de la nounou à des fins professionnelles

Lorsque le client demande à la nounou d'utiliser son véhicule privé à des fins professionnelles (par exemple pour emmener les enfants à leurs activités), le paiement d'une indemnité kilométrique (0,70 centimes par kilomètre) est facturé au client en sus des heures mensuelles. Le décompte apparaît sur la facture mensuelle.

Facturation et délai de paiement

Les honoraires sont payables d'avance avant le début de la prestation. Un décompte est établi chaque fin de mois ; les éventuelles heures payées en trop ou en moins font l'objet d'un rectificatif sur la facturation du mois suivant.

Les factures au format PDF sont envoyées sur l'adresse e-mail du client avant le début de la prestation pour le premier mois puis chaque fin de mois. Elles sont payables à 5 jours dès réception.

En cas de retard de paiement, un rappel avec des frais s'élevant à 20.- est envoyé.

Toute demande de garde doit passer par l'Agence

Tant que le client et la nounou sont en contrat avec l'Agence, toute communication relative à une demande de garde doit passer par l'Agence. Dans le cas où une garde est organisée directement entre la nounou et le client sans en informer l'Agence, l'Agence facturera la prestation selon les tarifs en vigueur.

Toutefois, l'entreprise de mission est libre d'engager la travailleuse mise à disposition au terme de la mission. Comme indiqué dans le contrat, le client prend connaissance qu'une indemnité sera due au bailleur de services si la mission a duré moins de trois mois et a pris fin depuis moins de trois mois.

Aucun échange d'argent entre la nounou et le client

Le client prend note que la nounou est l'employée de l'Agence. Aucun échange d'argent ne doit se faire entre le client et la nounou. L'Agence se charge d'effectuer la facturation auprès du client et le paiement du salaire de la nounou.

Pouvoir de direction et sécurité du travail

L'entreprise de mission exerce les pleins pouvoirs de direction et de contrôle, concernant l'exécution du travail, à l'égard de la travailleuse mise à disposition. Elle observe en l'occurrence notamment les directives et les dispositions légales relatives à la sécurité du travail et à la protection de la santé.

Cahier des charges

Un cahier des charges est défini entre l'Agence et le client et détaille l'ensemble des tâches à exécuter par la nounou. Il est transmis à la nounou avant le début de la prestation. Le client s'engage à respecter le cahier des charges et à ne pas exiger de la nounou d'autres tâches n'y étant pas inscrites.

Le cahier des charges peut cependant être adapté en tout temps, sur simple demande du client auprès de l'Agence. Après consultation de la nounou et accord de sa part, le nouveau cahier des charges entre en vigueur.

Environnement de travail

Le client s'engage à offrir un environnement de travail sain et sécurisé à la nounou. Il est interdit de lui demander l'exécution de tâches dangereuses pouvant nuire ou mettre en péril sa santé ainsi que toute autre tâche sans aucun lien avec la garde des enfants.

Rapport de travail

Ma Nanny fournit un document permettant de relever quotidiennement les heures effectuées. Au terme de chaque journée de travail, la nounou et la famille inscrivent les horaires effectués. A la fin du mois, ce document est signé par les deux parties et est envoyé par e-mail (scan ou photographie) à Ma Nanny. La facturation et le paiement du salaire seront effectués sur la base de ce document.

Délais de résiliation du contrat

Afin de respecter les délais légaux :

- Si le contrat de location de services est conclu pour une durée indéterminée :

Pendant les trois premiers mois, il peut être résilié par écrit sous respect d'un préavis de 7 jours ;
A partir du quatrième mois, le délai de résiliation est d'un mois pour la fin du mois suivant.

- Si le contrat de location de services est conclu pour une durée déterminée, il prend fin au terme du dernier jour de la durée du contrat.

Par ailleurs, en cas de faute grave de la nounou, la résiliation est immédiate et sans préavis.

Secret professionnel, devoir de confidentialité

Le client reconnaît être soumis à un devoir de réserve concernant les secrets commerciaux. Sont considérés comme secrets commerciaux tous les renseignements dont la divulgation pourrait nuire en quoi que ce soit à l'Agence et à ses employées. Ce devoir de réserve se poursuit même après la résiliation des rapports contractuels.

Toutes les correspondances échangées verbalement, par écrit ou par e-mail est confidentiel. Le client s'engage à ne pas les divulguer à des tiers.

3. OBLIGATIONS DE LA NOUNOU

Contrat-cadre de travail temporaire

La nounou est employée par Ma Nanny par un contrat-cadre de travail temporaire, en vertu des articles 19s LSE et 48s OSE. Ce contrat-cadre régit un nombre indéterminé de missions que la travailleuse accomplira pendant une certaine période dans des entreprises tierces dites entreprises de mission. Il prend effet à la conclusion par les mêmes parties d'un contrat complémentaire (contrat de mission) pour une mission que la travailleuse accepte d'accomplir dans une entreprise.

Le contrat-cadre n'oblige ni l'employeur à offrir une mission ni la travailleuse à accepter une mission proposée. Chaque nouvelle mission fera l'objet d'un nouveau contrat de mission (nouveau contrat de travail).

Contrat de mission

Pour chaque mission dans une famille, la nounou signe un contrat de mission avec Ma Nanny, en vertu de la LES et en complément au contrat-cadre. Il définit :

- L'entreprise de mission (la famille)
- Le lieu de la garde
- La personne de contact et son numéro de téléphone
- Le genre de travail à effectuer
- Le début et la fin de la mission
- L'horaire de travail
- Le salaire de base et différentes indemnités

Disponibilités

Lors de l'entretien, la nounou informe Ma Nanny de ses disponibilités. L'Agence se basera sur ces informations pour lui proposer des missions.

Modification des disponibilités

Lorsque la nounou est engagée dans une famille, elle prend note qu'elle a l'obligation d'informer l'Agence de toute modification de ses disponibilités **au minimum 1 mois à l'avance**.

Vacances

Les nounous ont droit à 4 semaines de vacances par année, 5 semaines lorsqu'elles sont âgées de moins de 20 ans. Elles sont accordées sous réserve d'accord de l'Agence et en fonction des besoins des familles. La nounou prend note de son obligation de faire part à l'Agence de toute demande de vacances en précisant les dates et la durée **au minimum 1 mois à l'avance**.

Procédure d'engagement

La nounou postule auprès de Ma Nanny via le formulaire à disposition sur son site internet. Après un entretien retraçant le parcours, les expériences de la nounou ainsi que diverses mises en situation, la nounou est informée si elle est ou non retenue.

L'Agence envoie à la nounou des propositions de missions par e-mail qui correspondent à ses disponibilités. La nounou est libre d'accepter ou de refuser une mission.

Dans le cas où la nounou fait part de son intérêt pour une mission par retour d'e-mail, l'Agence transmet son dossier à la famille.

En cas d'intérêt de la part du client, la nounou s'engage à accepter un entretien au domicile de la famille dans les plus brefs délais.

Lorsque le client et la nounou décident de travailler ensemble, Ma Nanny établit les contrats finaux et la relation de travail peut commencer.

Salaire

Nos salaires respectent la convention collective Location de Services. Ainsi, toutes nos nounous sont rémunérées 23,92 CHF brut de l'heure. Elles touchent un treizième salaire et ont droit à des vacances payées.

Horaires des missions

Les horaires sont définis dans le contrat de mission signé par la nounou. Ces mêmes horaires sont inscrits sur le contrat de location de services signé par le client.

Modification des horaires par le client

La nounou prend note que le client a l'obligation d'informer l'Agence et la nounou en cas de modification des horaires définis **au minimum 3 jours avant le début de la garde**.

Dans le cas où la demande de modification parvient dans les temps, la prestation est annulée et l'horaire défini n'est pas rémunéré.

Dans le cas où la demande de modification ne parvient pas à l'Agence et à la nounou dans le délai précité, la prestation est facturée au client selon les horaires définis dans le contrat de location de services et la nounou est rémunérée selon ces mêmes horaires définis dans son contrat de mission.

Cahier des charges

Un cahier des charges est défini entre l'Agence et le client et détaille l'ensemble des tâches à exécuter par la nounou. Il est transmis à la nounou avant le début de la prestation. La nounou s'engage à respecter le cahier des charges. Le client s'engage à ne pas exiger de la nounou d'autres tâches n'y étant pas inscrites. La nounou n'est pas tenue d'effectuer des tâches n'étant pas inscrites dans le cahier des charges.

Le cahier des charges peut être adapté en tout temps, sur simple demande du client auprès de l'Agence. Après consultation de la nounou et accord de sa part, le nouveau cahier des charges entre en vigueur.

Devoir de diligence

La travailleuse s'engage à accomplir avec diligence et conscience les tâches que lui confie l'entreprise de mission (la famille).

Directives

La travailleuse observe les directives de l'employeur (Ma Nanny) et de l'entreprise de mission (la famille). Pendant la mission, elle se conforme aux usages et au règlement de l'entreprise de mission.

La nounou s'engage à arriver à l'heure prévue au domicile de la famille ou au lieu de prise en charge des enfants. En cas de retard ou d'imprévu, elle s'engage à prévenir le client le plus rapidement possible.

La nounou prend note de l'interdiction d'utiliser son téléphone portable à des fins non professionnelles durant toute la durée des gardes.

La nounou prend note de l'interdiction de fumer durant toute la durée des gardes.

Rapport de travail

Ma Nanny fournit un document permettant de relever quotidiennement les heures effectuées. Au terme de chaque journée de travail, la nounou et la famille inscrivent les horaires effectués. A la fin du mois, ce document est signé par les deux parties et est envoyé par e-mail (scan ou photographie) à Ma Nanny (info@ma-nanny.ch). La facturation et le paiement du salaire seront effectués sur la base de ce document.

Toute demande de garde doit passer par l'Agence

Tant que le client et la nounou sont en contrat avec l'Agence, toute communication relative à une demande de garde doit passer par l'Agence. La nounou a l'obligation d'informer l'Agence dans le cas où un client entrerait directement en contact avec elle sans passer par l'Agence.

Accident

La travailleuse engagée dans une entreprise de mission est assurée contre les accidents professionnels. Le salaire est couvert à hauteur de 80% dès le troisième jour qui suit le jour de l'accident ; l'employeur verse au moins les 4/5 du salaire pendant le délai d'attente. Lorsque le temps de travail atteint au moins 8 heures par semaine, les accidents non professionnels sont couverts.

Maladie

Une assurance indemnités journalières conclue auprès du Groupe Mutuel couvre les pertes de salaire en cas de maladie. Le salaire de la travailleuse est couvert à hauteur de 80% dès le troisième jour qui suit le début de la maladie. L'assurance couvre l'incapacité de travail pour cause de maladie pendant une durée de 730 jours. L'employé cotise pour moitié à l'assurance indemnités journalières, l'employeur cotisant l'autre moitié.

Un certificat médical est exigé dès le troisième jour d'absence.

Résiliation des rapports de travail

Le délai de congé applicable en cas de résiliation des rapports de travail de durée déterminée est de :

- 2 jours ouvrables pendant le temps d'essai ou pendant les trois premiers mois d'un emploi ininterrompu.

Lorsque les rapports de travail sont de durée indéterminée, le délai de congé applicable est de :

- 2 jours ouvrables au moins pendant le temps d'essai ou pendant les trois premiers mois d'un emploi ininterrompu ;
- 7 jours au moins du 4^e au 6^e mois d'un emploi ininterrompu ;
- 1 mois dès le 7^e mois de travail, 2 mois de la 2^e à la 9^e année de service et 3 mois pour la fin d'un mois dès la 10^e année de service.

En cas de faute grave de la part de la nounou, le délai de congé est immédiat et sans préavis.

Responsabilité

La nounou possède un casier judiciaire vierge dont un extrait a été fourni à l'Agence lors de son engagement.

La nounou est au bénéfice d'une assurance responsabilité civile personnelle dont une copie a été fournie à l'Agence.

Protection des données

Ma Nanny ne traite les données de la travailleuse qu'avec son assentiment.

For juridique

Le tribunal du domicile ou du siège du défendeur ou celui du lieu où la travailleuse exerce habituellement son activité professionnelle est compétent pour statuer sur les actions relevant du droit du travail (art. 34, al. 1, CPC). Est en outre compétent pour statuer sur les actions de travailleurs relevant de la loi sur le service de l'emploi le tribunal du lieu de l'établissement commercial du bailleur de services avec lequel le contrat a été conclu (art. 34, al. 2, CPC). Les travailleurs ne peuvent renoncer à ces fors avant la naissance du litige (art. 35, al. 1, let. d, CPC).