

## **FAQ concernant l'organisation d'une nounou d'urgence**

### **Qu'est-ce qu'une nounou d'urgence?**

Une nounou d'urgence est une personne disposant d'un diplôme dans le domaine de l'encadrement des enfants et de nombreuses années d'expérience avec ces derniers. La nounou d'urgence se charge de garder vos enfants en cas d'urgence.

### **De quelle formation la nounou d'urgence dispose-t-elle?**

Chaque nounou d'urgence dispose d'une expérience professionnelle en matière de garde d'enfants. Toutes sont au bénéfice d'une formation et disposent d'une expérience notable dans les domaines de l'éducation de petits enfants, de la pédagogie, de la pédagogie sociale, de l'école enfantine ou de l'encadrement d'enfants.

### **Qu'entend-on par urgence?**

Une urgence implique:

- qu'un ou plusieurs enfants assurés sont malades et qu'il n'existe aucune possibilité d'encadrement (p. ex., crèche, proches, amis, etc.);
- que l'un ou les deux parents sont malades et que l'enfant ou les enfants assurés ne sont pas encadrés comme c'est le cas habituellement (encadrement par les parents, transport à la garderie impossible, etc.);
- que le service d'encadrement habituel de l'enfant ou des enfants n'est pas garanti (p. ex., la crèche est fermée en raison du risque de contagion, la maman de jour est malade, etc.).

Il ne s'agit pas d'une urgence lorsque:

- l'encadrement de l'enfant ou des enfants n'est pas possible pour des raisons personnelles (exception faite d'un décès ou d'une obligation familiale telle que les soins prodigués à un proche);
- lorsque l'encadrement est nécessaire pendant plus de 2 jours (encadrement à long terme).

### **Comment puis-je demander à bénéficier des services d'une nounou d'urgence?**

Pour tous les assurés de Sanitas Compact One, l'organisation d'une nounou d'urgence a toujours lieu par l'intermédiaire de Medgate, joignable 24 heures sur 24. Si vous avez besoin d'une nounou d'urgence, contactez donc la hot-line médicale. Vous appelez le 0844 111 365, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, peu importe l'endroit où vous vous trouvez.

Si vous choisissez l'option «nounou d'urgence», vous êtes directement transféré vers un assistant qui contrôle vos données d'assurance et saisit votre requête. Celle-ci est alors transmise à notre partenaire Europ Assistance. Celui-ci – ou un partenaire sur place – prend contact avec vous pour clarifier tous les détails.

### **A quelle heure les requêtes sont-elles traitées?**

Les requêtes adressées à Medgate sont traitées 24 heures sur 24. Europ Assistance traite les demandes également à toute heure du jour et de la nuit et les transmet à son réseau de nounous d'urgence.

### **Combien de temps faut-il attendre entre la requête et l'intervention de la nounou?**

Si une nounou est disponible, l'organisation dure entre 3 et 4 heures. Cela peut aussi aller beaucoup plus vite ou durer plus longtemps.

### **Le service de nounou d'urgence est-il proposé dans toute la Suisse?**

Oui, Europ Assistance offre un service de nounou d'urgence dans toute la Suisse.

### **Combien coûte une nounou d'urgence?**

Le tarif horaire de garde est fixe. Pour les assurés Sanitas Compact, il s'élève à CHF 30.– seulement. L'organisation par est gratuite pour les assurés Sanitas Compact.

### **Qui est-ce qui paie la nounou d'urgence?**

Le prestataire sur place vous envoie la facture. Vous la payez, puis la transmettez à Sanitas Compact. Nous vous remboursons le montant moins les frais de garde de la nounou, conformément au taux horaire appliqué (nombre d'heures réservées x CHF 30.–).

**Exemple:** Madame Maier de Coire réserve une nounou d'urgence pour garder son fils malade pendant 6 heures.

<b>Éléments de la facture</b>	<b>Coûts</b>
Somme forfaitaire minimale (4 heures et premier trajet)	CHF 500.–
Salaire de la nounou (2 heures à CHF 60.– chacune, p. ex.)	CHF 120.–
Total des coûts	CHF 620.–
Part de Madame Maier (6 x CHF 30.–)	CHF 180.–
<b>Coûts pris en charge par Sanitas Compact</b>	<b>CHF 440.–</b>

### **Pendant combien de temps puis-je profiter des services d'une nounou d'urgence?**

Une nounou d'urgence intervient dans une situation extraordinaire qui exige une aide à court terme et non une aide sur le long terme et de manière récurrente. Si vous avez besoin d'une nounou sur une période plus longue (au-delà du 3<sup>e</sup> jour) et de manière récurrente, nous vous recommandons de faire appel à une nounou fixe ou une baby-sitter. Veuillez prendre en compte que les coûts de l'intervention d'une nounou d'urgence à long terme ne sont pas les mêmes et que des commissions peuvent être facturées. Dans ces cas, Sanitas Compact ne prend pas en charge les coûts d'organisation.

### **A quoi dois-je faire attention lorsque je demande l'aide d'une nounou d'urgence?**

Lors de la sélection de la nounou, nous prenons vos souhaits en compte autant que possible. Cela concerne surtout la langue et l'âge de la nounou. Les nounous d'urgence sont organisées, si possible, le plus vite possible et au moment souhaité. Nous ne pouvons toutefois pas garantir systématiquement la disponibilité d'une nounou. Il est possible qu'une requête n'aboutisse pas (voir l'avertissement). Plus la requête est transmise tôt, plus les chances qu'une nounou soit disponible sont grandes. Après une intervention, vous ne pouvez pas contacter directement la nounou. Toute nouvelle demande doit passer par Medgate ou Europ Assistance.