

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Arrêté du 1^{er} octobre 2018 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-6 du code du travail

NOR : ECOI1820621A

La ministre des solidarités et de la santé, le ministre de l'économie et des finances, la secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées, et la secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'économie et des finances,

Vu le code de l'action sociale et des familles ;

Vu le code du travail,

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – Sont soumises aux dispositions du cahier des charges prévu au 2^o de l'article R. 7232-6 du code du travail les activités mentionnées au I de l'article D. 7231-1 du code du travail concernant :

a) La garde et l'accompagnement d'enfants de moins de trois ans ou d'enfants de moins de dix-huit ans en situation de handicap, au sens de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles ;

b) L'assistance dans les actes de la vie quotidienne ou l'aide à l'insertion sociale aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de cette assistance à domicile lorsque ces activités sont réalisées par mise à disposition ou par prestation de mandat, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à l'article L. 1111-6-1 du code de la santé publique et du décret n° 99-426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endo-trachéales.

Art. 2. – Sont considérés comme activité d'assistance telle que prévue au 3^o du I de l'article D. 7231-1 :

- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde malade, soutien aux activités intellectuelles, sensorielles et motrices, transports...);
- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs, de la vie sociale, soutien des relations sociales, assistance administrative...) à domicile ou à partir du domicile.

Art. 3. – L'arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail est abrogé.

Art. 4. – Le cahier des charges prévu à l'article 1^{er} et annexé au présent arrêté est approuvé.

Art. 5. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 1^{er} octobre 2018.

*Le ministre de l'économie
et des finances,*
BRUNO LE MAIRE

*La ministre des solidarités
et de la santé,*
AGNÈS BUZYN

*La secrétaire d'Etat
auprès du ministre de l'économie
et des finances,*
DELPHINE GÉNY-STEPHANN

*La secrétaire d'Etat
auprès du Premier ministre,
chargée des personnes handicapées,*
SOPHIE CLUZEL

ANNEXE

CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'AGRÉMENT PRÉVU AU 2°
DE L'ARTICLE R. 7232-6 DU CODE DU TRAVAIL*Préambule*

Les termes employés dans le présent cahier des charges renvoient aux définitions suivantes :

Le « gestionnaire » désigne le représentant de la personne morale ou l'entreprise individuelle qui sollicite l'agrément et gèrera les prestations au profit des clients en mode prestataire, mandataire ou par la mise à disposition.

Le « mandataire » désigne la personne morale ou l'entreprise individuelle qui propose le recrutement de travailleurs auprès de personnes physiques employeurs ainsi que, pour le compte de ces dernières, l'accomplissement des formalités administratives et des déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de ces travailleurs.

Le « client » désigne à la fois le signataire du contrat et le bénéficiaire du service.

S'agissant de la garde d'enfants, la notion de client renvoie, en fonction du contexte, soit aux personnes investies de l'autorité parentale, soit à l'enfant, soit aux personnes investies de l'autorité parentale et à l'enfant.

L'« encadrant » désigne la personne physique qui assure le suivi et l'animation technique des intervenants.

Le « référent » dans le cadre du mode prestataire est chargé du suivi des prestations. Dans le cadre de la prestation de mandat, le référent est chargé du suivi de cette prestation.

L'encadrement peut être assuré par une ou plusieurs personnes.

Les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire ou du sous-traitant agréé et préalablement déclaré auprès du service en charge de l'instruction de l'agrément, ou du particulier employeur dans le mode mandataire. Ils interviennent au domicile du client.

Les activités relevant de l'agrément sont définies à l'article L.7232-1 et au I de l'article D.7231-1 du code du travail. Ces activités se caractérisent par des interventions effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé ou de son handicap, à son domicile ou à partir de son domicile.

I. – Prescriptions générales

1. Le gestionnaire et les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le client et son entourage familial et social. Ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé, leurs biens ainsi que la confidentialité des informations reçues. Le gestionnaire garantit aux bénéficiaires auprès desquels il intervient l'exercice des droits et libertés individuels, conformément à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles. L'exercice de ces activités nécessite de connaître le contexte local, notamment, pour les organismes souhaitant exercer l'activité de garde et d'accompagnement des enfants de moins de trois ans, le document « cadre national pour l'accueil du jeune enfant ».

2. Les prescriptions de ce cahier des charges constituent des références qualitatives que le gestionnaire met en œuvre selon ses propres choix d'organisation. Le gestionnaire répond au présent cahier des charges, soit en assumant avec ses propres moyens l'intégralité de la prestation, soit en s'associant avec d'autres structures pour y parvenir. Il lui appartient de définir et de mettre en œuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination de façon à assurer une prestation de qualité, de la maintenir dans le temps et d'en justifier l'effectivité dans le cadre de contrôles et procédures prévus à cet effet.

II. – Dispositions concernant le mode prestataire et la mise à disposition*Accueillir et informer le client*

3. Le gestionnaire offre au public un accueil physique qui peut être complété par un accueil sur site internet. Ces accueils permettent de mettre à disposition du public l'ensemble des informations prévues par l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne.

4. Un accueil téléphonique est assuré au minimum cinq jours sur sept sur une plage horaire de sept heures par jour. Une procédure de gestion des messages téléphoniques est mise en place.

5. La phrase suivante est affichée de façon visible et lisible dans les lieux de vente et sur les offres de services proposées à distance : « Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou au consommateur qui lui en fait la demande ».

Ce devis doit comporter les mentions prévues à l'article 7 de l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne.

Analyser la demande et proposer une intervention individualisée

6. Le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Lorsque le gestionnaire n'est pas en capacité de répondre à la demande du bénéficiaire, il l'oriente vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

7. Une proposition d'intervention individualisée est élaborée avec le client à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande. Elle prend en compte les modalités d'intervention en coordination avec d'éventuelles autres interventions. Dans le cas de la garde et de l'accompagnement d'enfants, à la demande du client, cette proposition est élaborée à son domicile.

8. Le gestionnaire fait connaître au client les financements potentiels et les démarches à effectuer pour les obtenir.

9. Tout abonnement et toute prestation donne lieu à l'établissement d'un contrat écrit dont un exemplaire signé est remis au client et qui précise la durée, la fréquence, le type de la prestation avant toute prise en charge. Dès lors que cette information est disponible, l'estimation du montant restant à la charge du bénéficiaire est jointe au contrat initial.

10. La facture fait apparaître un relevé précis des consommations en cas d'abonnement. Dans tous les cas, la formalisation de l'accord du client sur la prestation proposée et ses modalités de réalisation est nécessaire. Cet accord est recueilli dans le cadre du contrat avant l'intervention, à l'exception des cas d'urgence avérée.

Dans un cas d'urgence avérée, l'accord dans le cadre du contrat devra être recueilli dans un délai de 14 jours suivant le début de l'intervention.

11. Dans le cadre de prestations réalisées hors établissement, le contrat est conforme aux exigences de l'article L. 221-5 du code de la consommation et comprend notamment un bordereau de rétractation dont les conditions de présentation et les mentions sont précisées à l'article R. 222-1. Conformément au code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du jour de la signature du contrat signé entre le client et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L. 221-18 1° du code de la consommation. Durant ce délai de quatorze jours, aucune prestation ne peut être rendue, aucune contrepartie n'est perçue.

Par exception, une prestation peut être rendue avant la fin du délai de rétractation si le consommateur en fait la demande expresse par écrit.

Par exception également, une contrepartie financière peut être perçue avant le délai de sept jours dans le cadre des contrats hors établissements à exécution successive, mais dans ce cas, le droit de résiliation du contrat devient permanent (article L. 221-10 du code de la consommation).

Préparer l'intervention

12. Le gestionnaire remet sous forme papier ou par voie électronique un livret d'accueil à chaque client lors de la signature de son contrat.

Le livret d'accueil est régulièrement mis à jour en tant que de besoin. Il comporte au minimum les informations suivantes :

- le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale ou de l'entreprise individuelle, le numéro d'agrément ;
- les coordonnées du ou des lieux d'accueil, les jours et les heures d'ouverture ;
- les principales prestations proposées, leurs tarifs avant déduction d'aide et les financements potentiels ;
- le mode d'intervention proposé (prestation, mise à disposition) ;
- une information sur le droit à l'établissement d'un devis gratuit pour toute prestation d'un montant supérieur à 100 € TTC par mois ou à la demande du client ;
- les périodes d'intervention et les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence ;
- les coordonnées de l'unité départementale ayant accordé l'agrément ;
- les modalités de traitement des réclamations orales ou écrites ;
- les coordonnées du médiateur chargé des services à la personne.

Les tarifs des prestations proposées avant déduction d'aide et les conventionnements peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition que celui-ci précise que ce document est remis avec le livret.

Réaliser l'intervention

13. Le client est informé de l'identité des intervenants avant toute intervention. Il peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance adapté à sa situation (badge, carte professionnelle...).

14. Le gestionnaire ou l'encadrant s'assure de la bonne information des intervenants sur les besoins spécifiques du client avant toute intervention. Il vérifie la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...).

15. Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés. Le client est informé des changements éventuels.

16. Pour les prestations régulières réalisées au domicile du bénéficiaire âgé ou handicapé, un cahier de liaison ou un système équivalent est tenu à jour.

17. Le gestionnaire établit une facturation claire et détaillée et une attestation fiscale annuelle, conformément aux articles D. 7233-1 et D. 7233-4 du code du travail.

Assurer le suivi de l'intervention

18. Le gestionnaire désigne un interlocuteur, référent, au sein de la structure, chargé du suivi de chacune des prestations. Il communique au client son nom et ses coordonnées téléphoniques.

19. Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en accord avec le client. Il s'appuie à cette fin sur tous les éléments utiles tels que les retours des intervenants. Pour la garde d'enfant, la situation de celui-ci fait l'objet d'un réexamen au moins deux fois par an afin de réactualiser et adapter l'intervention si nécessaire.

20. Les intervenants font remonter les événements importants et les informations préoccupantes concernant le client.

21. Le gestionnaire organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les éventuels conflits entre les intervenants et les clients.

22. Le gestionnaire met en place une procédure d'alerte des situations présumées de maltraitance. Lorsqu'il a connaissance d'une telle situation, il transmet un signalement aux autorités compétentes, notamment auprès de la cellule de recueil d'information préoccupantes (CRIP).

Recrutement et qualification du personnel

23. Pour réaliser ses missions, le gestionnaire doit s'assurer de disposer de compétences qui permettent de garantir la qualité de la prestation rendue, assurant ainsi, personnellement ou avec des salariés, les trois fonctions suivantes :

- la fonction de direction est généralement remplie par le gestionnaire ou son représentant, qui peut être un encadrant au niveau local. Elle comprend notamment la mise en œuvre et l'évaluation des prescriptions du présent cahier des charges ;
- la fonction d'encadrement qui comprend notamment, au regard de la qualité du service :
 - l'évaluation globale et individuelle ;
 - la proposition d'intervention au regard des besoins ;
 - le suivi des situations ;
 - l'organisation du travail en équipe ;
- la fonction d'intervenant.

Le gestionnaire ou son représentant doit remplir les conditions de qualification indiquées au point 25 lorsqu'il assure directement les fonctions d'encadrant dans un département.

24. S'il dispose de salariés, le gestionnaire s'assure des aptitudes des candidats à l'embauche à exercer les emplois proposés. Il organise à cette fin le processus de recrutement et élabore les fiches de poste adéquates.

25. L'encadrant :

- soit est titulaire d'une certification professionnelle au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) dans les domaines sanitaire, social, médico-social ou des services à la personne ;
- soit dispose en tant qu'encadrant d'une expérience professionnelle d'un an dans le secteur sanitaire, médico-social ou social ;
- soit bénéficie d'une expérience professionnelle d'un an dans le secteur sanitaire, médico-social ou social et poursuit une formation certifiante de niveau IV.

26. Pour la garde et l'accompagnement d'enfants, les intervenants :

- soit sont titulaires d'une certification professionnelle au minimum de niveau V dans les domaines sanitaire, médico-social, social ou d'un certificat de qualification inscrit au RNCP attestant de compétences dans le domaine de la petite enfance ;
- soit disposent d'une expérience professionnelle d'un an dans le domaine de la petite enfance ;
- soit attestent de la présentation à l'examen d'un à deux modules du diplôme « accompagnant éducatif petite enfance » ou du CAP petite enfance ;
- soit attestent dans le délai d'un mois après la prise de fonctions du suivi d'un cursus d'adaptation à l'emploi dans le domaine de la petite enfance.

Pour la garde d'enfants en situation de handicap, les intervenants doivent également justifier d'une sensibilisation et d'une connaissance des grandes familles de handicap dès la prise de fonction.

27. Pour les activités à destination des personnes âgées et handicapées, les intervenants sont :

- soit titulaires d'une certification (diplôme ou titre) au minimum de niveau V ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire, médico-social, social ;
- soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social ;
- soit bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche ;

- soit bénéficiant d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans les domaines sanitaire, médico-social ou social.

28. Chaque candidat est reçu physiquement par le gestionnaire ou par l'encadrant pour un entretien d'embauche permettant d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle.

29. Les employeurs s'assurent par tous les moyens mis à leur disposition par le cadre législatif et réglementaire (notamment la présentation de l'extrait de leur casier judiciaire bulletin n° 3) de l'absence pour l'intervenant d'une condamnation concernant les atteintes volontaires à la vie, les atteintes à l'intégrité physique et psychiques des personnes, les agressions sexuelles, l'enlèvement et la séquestration, le recours à la prostitution de mineurs, le délaissement de mineurs et la mise en péril de mineurs. S'il y a incompatibilité entre l'existence d'une condamnation et l'emploi auquel prétend le candidat l'employeur doit refuser de l'embaucher.

Sensibiliser et former le personnel

30. Pour la garde et l'accompagnement d'enfants, les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle portant sur l'éveil, le développement de l'enfant par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échange de pratiques, les entretiens individuels.

31. Le gestionnaire organise une fois par an des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail et en particulier à la prévention des risques professionnels pour l'ensemble du personnel.

Il propose en outre en faveur des salariés de la structure :

- des réunions d'information et d'échanges notamment sur les bonnes pratiques, le respect de la déontologie ;
- des actions de formation permettant une meilleure qualification des salariés et une valorisation des parcours professionnels.

32. Le gestionnaire contribue à la prévention de la maltraitance en organisant a minima une formation des encadrants et des intervenants et une information du public.

33. Le gestionnaire informe les intervenants et les encadrants qu'il leur est interdit de recevoir toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux.

34. Le gestionnaire, les encadrants et les intervenants respectent la confidentialité des informations reçues.

Assurer la continuité et la coordination des interventions

35. Le gestionnaire garantit la continuité des interventions. Les moyens en personnel de la structure ou son organisation avec d'autres structures agréées permettent d'assurer les prestations auxquelles elle s'est engagée dans le cadre du contrat, même en cas d'indisponibilité de l'intervenant (maladie, congés, ...) et y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés lorsque la structure s'y est engagée.

36. Le gestionnaire assure la bonne coordination des interventions en assurant lui-même ou, le cas échéant, en faisant assurer, par une structure dûment agréée, les activités prévues.

37. Le client est informé des conditions générales de remplacement. Sauf indication contraire dans le contrat, un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel, y compris pendant les congés annuels.

38. Les personnes morales et les entreprises individuelles ne disposant pas de salariés ne peuvent obtenir l'agrément que s'ils justifient d'une organisation contractuelle avec d'autres organismes agréés garantissant qu'ils peuvent remplir les conditions prévues aux points 35, 36 et 37 du présent cahier des charges.

Améliorer la prestation en continu

39. Le gestionnaire tient à jour l'historique des interventions.

40. Le gestionnaire procède au moins une fois par an à des contrôles internes portant sur l'application du cahier des charges qui peuvent être réalisés par l'adhésion à la charte nationale qualité.

41. Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des clients sur leur perception de la qualité du service rendu.

Composition du dossier d'agrément et de renouvellement d'agrément pour l'activité de prestataire et mise à disposition

42. Personnes morales ou entreprises individuelles non certifiées :

Lorsqu'elles ne disposent pas de la certification mentionnée à l'article R. 7232-8 du code du travail, les personnes morales ou les entreprises individuelles produisent :

- les informations relatives à la personne morale ou à l'entreprise individuelle (nom ou raison sociale, adresse, nom et adresse des gérants ou des responsables, extrait du registre du commerce et des sociétés ou du répertoire des métiers, copie des statuts ou documents équivalents) ;
- les nom, prénom, date et lieu de naissance du gestionnaire ;
- la liste des prestations et des activités proposées, des publics et des clients concernés, des départements d'exercice de ces activités ;

- un modèle du livret d'accueil et, le cas échéant, de ses annexes ;
- un modèle de document prévoyant une information des clients et usagers en matière fiscale, un modèle de devis ;
- pour les prestations destinées aux personnes âgées ou handicapées un modèle de cahier de liaison ;
- un modèle de contrat écrit précisant la durée, le rythme et le coût de la prestation ;
- un modèle de contrat de travail ;
- en cas de contrat de prestation conclu hors établissement, un modèle de contrat avec bordereau de rétractation ;
- un modèle de facture conforme à l'article D. 7233-1 du code du travail ;
- un modèle d'attestation fiscale ;
- leur dernier compte de résultat, leur dernier compte administratif ou le budget prévisionnel,
- l'adresse de leur principal établissement et, le cas échéant, de leurs établissements secondaires, leur description (nombre de pièces, surfaces) et les informations relatives aux modalités de disposition de ces locaux (copie du contrat de location, ...) ;
- le questionnaire de mise en œuvre du cahier des charges de l'agrément accessible en ligne sur le site www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne ou auprès de la DIRECCTE (unité départementale), comprenant le tableau des moyens humains ;
- une copie des *curriculum vitae* ou les fiches de poste des encadrants et des intervenants précisant leur nom, leur fonction, la nature de leur contrat de travail (CDI ou CDD), la date de leur recrutement et leur expérience ou leurs qualifications professionnelles ;
- la liste des sous-traitants agréés ou déclarés et leurs activités ;
- les nom, prénom, date et lieu de naissance des encadrants et intervenants exerçant l'activité de garde/accompagnement d'enfants.

43. Personnes morales ou entreprises individuelles certifiées :

Les personnes morales ou les entreprises individuelles certifiées conformément à l'article R. 7232-8 du code du travail produisent :

- un certificat en cours de validité précisant les activités certifiées, les établissements les exerçant ainsi que le ou les départements d'intervention lorsque l'organisme ne dispose pas de local dans ce ou ces départements ;
- les nom, prénom, date et lieu de naissance du gestionnaire, des encadrants et des intervenants lorsque l'organisme exerce l'activité de garde/accompagnement d'enfants.

III. – Dispositions relatives à la prestation de mandat

Accueillir et informer le client

44. Le gestionnaire offre au public un accueil physique qui peut être complété par un accueil sur site internet. Ces accueils permettent de mettre à disposition du public l'ensemble des informations prévues par l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne.

45. Un accueil téléphonique est assuré au minimum cinq jours sur sept sur une plage horaire de sept heures par jour. Une procédure de gestion des messages téléphoniques est mise en place.

46. Un livret d'accueil est remis sous forme papier à chaque client lors de la signature du contrat. Il est régulièrement mis à jour en tant que de besoin et comporte au minimum les informations suivantes :

- le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale ou de l'entreprise individuelle, le numéro d'agrément ;
- les coordonnées du ou des lieux d'accueil, et les jours et les heures d'ouverture ;
- les principales prestations faisant l'objet du mandat et leurs tarifs ;
- une information sur le droit à l'établissement d'un devis gratuit pour toute prestation d'un montant supérieur à 100 € TTC par mois ou à la demande du bénéficiaire ;
- une information du bénéficiaire sur ses principales responsabilités en qualité d'employeur (paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur) ;
- les coordonnées de l'unité départementale ayant accordé l'agrément ;
- une information du bénéficiaire sur ses principales responsabilités en qualité d'employeur (paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail, et de la convention collective).

Les tarifs des prestations proposées peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition que celui-ci précise que ce document est remis avec le livret.

Le contrat de mandat

47. Le mandataire vérifie que l'intervention sous ce mode est adaptée à la réalité de la situation de la personne et que son état lui permet d'assurer les responsabilités inhérentes à son statut d'employeur.

48. Toute prestation de mandat donne lieu à l'établissement d'un contrat de mandat écrit avec le particulier employeur. Ce contrat doit contenir notamment :

- la définition précise et exhaustive des missions réalisées par l'organisme. Ces missions peuvent comprendre la déclaration et le reversement à l'administration fiscale de la retenue à la source prévue à l'article 204A du code général des impôts ainsi que la déclaration et le reversement des cotisations et contributions sociales dues au titre de l'emploi du salarié déclaré aux organismes de sécurité sociale ;
- le coût de la prestation de mandat ;
- les principales responsabilités du client en qualité d'employeur (paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur, ...).

49. La phrase suivante est affichée de façon visible et lisible dans les lieux de vente et sur les offres de services proposées à distance : « Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou au consommateur qui lui en fait la demande ».

Le devis doit comporter les mentions prévues à l'article 7 de l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne.

Analyser la demande et proposer une intervention individualisée

50. L'évaluation des besoins prend en compte la demande du client et celle de l'entourage.

Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Lorsque le gestionnaire n'est pas en capacité de répondre à la demande du client, il l'oriente vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

51. Un diagnostic des besoins du particulier employeur est réalisé. Il s'appuie, le cas échéant, sur le plan d'aide déjà élaboré par les équipes spécialisées.

Dans le cadre de la garde et de l'accompagnement d'enfants, cette proposition est élaborée avec le détenteur de l'autorité parentale.

52. Le gestionnaire fait connaître au particulier employeur les financements auxquels il est susceptible d'avoir droit et les démarches à effectuer pour les obtenir.

Recrutement et qualification du personnel

53. Le mandataire ou le référent qu'il désigne apporte au particulier employeur le conseil nécessaire sur le recrutement des salariés et sur les qualifications les plus adaptées à la situation et au plan d'aide éventuel du particulier employeur.

54. Le mandataire s'assure que les candidats remplissent les conditions de formation ou de qualification et satisfont aux aptitudes nécessaires pour exercer les emplois proposés.

Il organise à cette fin un processus de sélection. Avant d'être proposé à un particulier employeur, chaque candidat est reçu physiquement par le gestionnaire ou par le référent pour un entretien permettant d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle.

Un formulaire d'entretien, daté et signé des deux parties, est établi pour les candidats ayant été retenus.

55. Le mandataire s'assure par tous les moyens mis à leur disposition par le cadre législatif et réglementaire (notamment la présentation de l'extrait de leur casier judiciaire bulletin n° 3) de l'absence pour le candidat intervenant d'une condamnation concernant les atteintes volontaires à la vie, les atteintes à l'intégrité physique et psychique des personnes, les agressions sexuelles, l'enlèvement et la séquestration, le recours à la prostitution de mineurs, le délaissement de mineurs et la mise en péril de mineurs. S'il y a incompatibilité entre l'existence d'une condamnation et l'emploi auquel prétend le candidat le mandataire doit refuser de le faire figurer sur sa liste d'intervenants.

56. Le formulaire d'entretien précise également que le mandataire a informé le futur salarié :

- de son statut de salarié du particulier employeur ;
- de ses obligations en matière de respect sur la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes ;
- des risques de maltraitance.

57. Le mandataire remet au particulier employeur une fiche précisant l'identité, l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro de sécurité sociale, l'expérience et les qualifications professionnelles du candidat proposé.

58. Le mandataire ou son référent :

- soit est titulaire d'une certification professionnelle sanitaire, médico-sociale, sociale ou des services à la personne ou de ressources humaines de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles ;
- soit dispose d'une expérience professionnelle d'un an en tant qu'encadrant dans le secteur sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne.

59. Les intervenants exerçant la garde et l'accompagnement d'enfants soit :

- sont titulaires d'une certification professionnelle au minimum de niveau V dans le domaine sanitaire, médico-social ou d'un certificat de qualification inscrit au RNCP attestant de compétences dans le domaine de la petite enfance ;
- disposent d'une expérience professionnelle d'un an dans le domaine de la petite enfance ;
- attestent de la présentation à l'examen d'un à deux modules du diplôme « accompagnant éducatif petite enfance » ou du CAP petite enfance ;
- attestent dans le délai d'un mois après la prise de fonctions du suivi d'un cursus d'adaptation à l'emploi dans le domaine de la petite enfance.

Pour la garde d'enfants en situation de handicap, les intervenants doivent également justifier d'une sensibilisation et d'une connaissance des grandes familles de handicap dès la prise de fonction.

60. Les intervenants exerçant les activités en direction de personnes âgées ou de personnes handicapées soit :

- sont titulaires d'une certification, (diplôme ou titre) au minimum de niveau V ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire médico-social, social ;
- disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social ;
- bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche ;
- bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire, médico-social ou social.

61. Chaque candidat est reçu physiquement par le gestionnaire ou par l'encadrant pour un entretien d'embauche permettant d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle.

62. Le mandataire ou le référent qu'il désigne assure le conseil et l'accompagnement des intervenants.

En amont de tout mandat et au minimum une fois par an pendant la durée du mandat, le gestionnaire s'assure de l'information du salarié du particulier employeur portant sur :

- son statut de salarié du particulier employeur ;
- ses obligations en matière de respect sur la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes ;
- les risques de maltraitance.

63. Lorsque cette prestation est prévue, le suivi de la situation du particulier employeur est assuré par un interlocuteur désigné au sein de l'organisme, référent, dont le nom est communiqué au particulier employeur.

64. Pendant la durée du mandat, le gestionnaire s'assure au moins une fois par an de l'information du particulier employeur sur les obligations liées à son statut d'employeur portant sur :

- les questions d'hygiène et de sécurité, de santé au travail et de risques professionnels ;
- les bonnes pratiques professionnelles et éthiques, les risques de maltraitance ;
- le droit et les dispositifs de formation tout au long de la vie.

65. Le mandataire procède au moins une fois par an à une enquête auprès des particuliers employeurs sur leur perception de la qualité de la prestation de mandat.

66. Le mandataire organise le traitement des réclamations concernant la prestation de mandat et informe le particulier employeur des recours possibles en cas de litige avec le mandataire.

La délivrance ou le renouvellement de l'agrément de l'activité de mandataire

67. Lorsqu'ils ne sont pas certifiés, les personnes morales ou les entrepreneurs individuels mandataires produisent :

- les informations relatives à la personne morale ou à l'entrepreneur individuel (nom ou raison sociale, adresse, nom et adresse des gérants ou des responsables, extrait du registre du commerce et des sociétés ou du répertoire des métiers, copie des statuts ou documents équivalents) ;
- les nom, prénom, date et lieu de naissance du gestionnaire ;
- la liste des prestations et des activités proposées et des départements d'exercice de ces activités ;
- un modèle de la documentation précisant son offre de service, les tarifs des principales prestations proposées avant déduction des aides, les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige ;
- un modèle de devis ;
- un modèle de document prévoyant une information des clients en matière fiscale ;
- un modèle du livret d'accueil et, le cas échéant, de ses annexes ;
- un modèle de contrat de mandat précisant la durée, le rythme et le coût de la prestation ;
- un modèle de contrat de travail intervenant/employeur ;
- un formulaire d'entretien avec les candidats ;

- en cas de démarchage à domicile, un modèle de contrat avec bordereau de rétractation ;
- un modèle de facture ;
- une fiche candidat remise au particulier employeur ;
- un document prévoyant l'information annuelle de ses clients en matière fiscale ;
- un modèle d'attestation fiscale ;
- un modèle de l'enquête qualité réalisée auprès des particuliers ;
- le dernier compte de résultat, le dernier compte administratif ou le budget prévisionnel,
- l'adresse de leur principal établissement et, le cas échéant, de leurs établissements secondaires, le questionnaire de mise en œuvre du cahier des charges de l'agrément accessible en ligne sur le site www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne ou auprès de la DIRECCTE (unité départementale), comprenant le tableau des moyens humains ;
- la liste des sous-traitants agréés ou déclarés et leurs activités ;
- la grille ou le questionnaire d'évaluation de la personne aidée pour l'activité auprès de personnes âgées et de personnes handicapées ;
- les nom, prénom, date et lieu de naissance des encadrants et intervenants exerçant l'activité de garde/accompagnement d'enfants.

68. Les personnes morales ou les entrepreneurs individuels certifiés produisent :

- un certificat valide le jour de l'expiration de l'agrément et précisant les activités certifiées et les établissements les exerçant (article R. 7232-8 du code du travail)
- les nom, prénom, date et lieu de naissance du gestionnaire, des encadrants et des intervenants lorsque ceux-ci exercent l'activité de garde /accompagnement d'enfants de moins de trois ans.

IV. – Dispositions communautaires

69. Les intervenants, les encadrants ou les référents ressortissant d'un Etat membre de la communauté européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'espace économique européen sont soit titulaires d'une attestation de compétence soit d'un titre de formation délivré dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, par une autorité compétente désignée conformément aux dispositions en vigueur dans l'un de ces Etats, et certifiant leur préparation à l'exercice de la profession considérée. L'attestation de compétence doit avoir été délivrée sur la base soit d'une formation, soit d'un examen spécifique sans formation préalable, ou de l'exercice de la profession considérée dans l'un de ces Etats pendant trois années effectives.