

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail

NOR : EFi1127461A

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, la ministre des solidarités et de la cohésion sociale et le secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation,

Vu le code du travail ;

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

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – Sont soumises aux dispositions du cahier des charges prévu au 3^o de l'article R. 7232-7 du code du travail les activités prévues au I de l'article D. 7231-1 du code du travail concernant :

a) La garde d'enfants de moins de trois ans ;

b) **L'assistance aux personnes âgées de soixante ans et plus, aux personnes handicapées** ou autres personnes dès lors qu'elles ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile.

Sont considérées comme « autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile » au sens du 2^o de l'article L. 7231-1 les personnes ou les familles rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social.

Art. 2. – Sont considérés comme activité d'assistance telle que prévue aux 2^o et 4^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.

Sont exclus de ces activités les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

Art. 3. – L'arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » 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 26 décembre 2011.

*Le ministre de l'économie,
des finances et de l'industrie,*
FRANÇOIS BAROIN

*La ministre des solidarités
et de la cohésion sociale,*
ROSELYNE BACHELOT-NARQUIN

*Le secrétaire d'Etat
auprès du ministre de l'économie,
des finances et de l'industrie,
chargé du commerce, de l'artisanat,
des petites et moyennes entreprises,
du tourisme, des services,
des professions libérales et de la consommation,*
FRÉDÉRIC LEFEBVRE

A N N E X E

CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'AGRÉMENT PRÉVU AU 3° DE L'ARTICLE R. 7232-7 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'entrepreneur individuel qui sollicite l'agrément et gèrera les prestations au profit des bénéficiaires en mode prestataire, mandataire ou par la mise à disposition.

Le « mandataire » désigne la personne morale ou l'entrepreneur individuel qui propose notamment le recrutement de travailleurs auprès d'un particulier employeur lequel conserve comme dans la modalité d'emploi direct une responsabilité pleine et entière d'employeur.

Le « bénéficiaire » désigne la personne physique qui bénéficie du service aux personnes mis en place. S'agissant de la garde d'enfants, la notion de bénéficiaire ou de personne 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. 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 bénéficiaire.

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.

Les parties I, II et III s'appliquent au mode prestataire ou à la mise à disposition.

I. – Prescriptions générales

1. Le gestionnaire et les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens et la confidentialité des informations reçues.

2. 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.

3. L'exercice de ces activités nécessite de connaître le contexte local. En conséquence, le gestionnaire doit connaître le contexte social et médico-social local correspondant au public auquel il s'adresse, afin de situer l'action de ses services en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs.

4. 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 moyens propres 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 des interventions de façon à assurer une prestation de qualité, de la maintenir dans le temps et d'en justifier l'effectivité dans le cadre des contrôles et procédures prévus à cet effet.

II. – La production de la prestation

Accueillir et informer le bénéficiaire

5. Le gestionnaire dispose en propre ou de manière mutualisée de locaux adaptés à l'accueil du public. Il offre un accueil physique et téléphonique cohérent avec son offre de service et, au minimum, un accueil physique de deux demi-journées par semaine, à date et heure fixes.

L'amplitude horaire minimale par demi-journée est de trois heures.

6. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum **5 jours sur 7**, sur une plage horaire de **7 heures par jour**. Le gestionnaire met à la disposition du bénéficiaire au moins un numéro d'appel pour l'ensemble des prestations proposées localement. Une procédure de gestion des messages téléphoniques est mise en place.

7. Le gestionnaire met à la disposition du public une documentation écrite à jour, complète et précise sur son offre de service, son mode d'intervention (prestation, mandat, mise à disposition), sur les tarifs des principales prestations proposées avant déduction des aides, le montant des frais annexes éventuels (frais de dossier, frais de gestion, ...), les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige. Les tarifs des prestations proposées avant déduction des aides et le montant des frais annexes éventuels doivent être affichés dans les lieux d'accueil du public. Cette information doit être claire et porter sur des prix TTC exprimés dans une unité de valeur adaptée à la nature du service (heure, jour, semaine, mois ou forfait). L'avantage fiscal éventuel doit être clairement détaché du prix et exprimé dans une taille de caractère inférieure.

Analyser la demande et proposer une intervention individualisée

8. L'évaluation des besoins prend en compte la demande directe du bénéficiaire et les demandes de l'entourage, lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins.

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 bénéficiaire ou du particulier employeur, il l'oriente vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

9. Une proposition d'intervention individualisée est élaborée avec le bénéficiaire à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins du bénéficiaire réalisée par le gestionnaire ou l'encadrant.

Cette évaluation complète les plans d'aide déjà élaborés par les équipes spécialisées mentionnées aux articles L. 232-3 et L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles ou du plan d'aide défini par un ou à la demande des financeurs de la prestation (conseil général, caisse de retraite, caisse d'allocations familiales, assurances, mutuelles, etc.) si le bénéficiaire souhaite solliciter leur aide.

Dans le cadre de la petite enfance, cette proposition est élaborée avec le détenteur de l'autorité parentale.

10. La méthodologie d'intervention est adaptée au bénéficiaire.

11. La proposition d'intervention prend en compte les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions. A cette fin, le gestionnaire recueille tout moyen d'information utile auprès du bénéficiaire.

12. Le gestionnaire fait connaître au bénéficiaire les financements potentiels et les démarches à effectuer pour les obtenir.

13. Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou pour tout bénéficiaire qui le demande. Cette disposition est affichée dans les lieux d'accueil du public. Le devis rappelle les informations prévues au point 7, précise les prestations qui seront réalisées et leur coût complet, tous frais annexes et taxes inclus.

Préparer l'intervention

14. Le gestionnaire remet sous forme papier un livret d'accueil à chaque bénéficiaire ayant lors de la signature de son contrat ou à son représentant légal.

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, le numéro d'agrément et ou la référence d'autorisation ;
- 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 conventionnements ;
- les modes d'intervention proposés (prestation, mandat, 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 bénéficiaire ;
- les périodes d'intervention et les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence ;
- les recours possibles en cas de litige et, pour les prestations destinées aux personnes âgées ou handicapées, la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles à laquelle le bénéficiaire peut avoir recours en cas de conflit ;
- pour les prestations destinées aux personnes âgées ou handicapées ou aux familles fragilisées la charte des droits et des libertés de la personne accompagnée ;
- les coordonnées de l'unité territoriale ayant accordé l'agrément.

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.

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

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

16. Dans le cadre de prestations réalisées par démarchage à domicile, le contrat est conforme aux exigences de l'article L. 121-23 du code de la consommation et comprend notamment un bordereau de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions sont précisées aux articles R. 121-3 à R. 121-6. Conformément au code de la consommation, le bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation de sept jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat conclu entre le bénéficiaire et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation. Durant ce délai de sept jours, conformément à l'article L. 121-26, aucune prestation ne peut être rendue, aucune contrepartie n'est perçue, aucun engagement n'est contracté.

Par exception, les dispositions qui précèdent ne s'appliquent pas aux souscriptions à domicile proposées par les entreprises ou les associations agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture des prestations sous forme d'abonnement dès lors que le bénéficiaire dispose d'un droit de résiliation permanent. Ainsi les prestations sous forme d'abonnement assorties d'un droit de résiliation permanent peuvent être rendues et un engagement ou une contrepartie demandée sans attendre la fin du délai de rétractation.

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

Réaliser l'intervention

18. **Le bénéficiaire est informé de l'identité des intervenants.** Il peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance adapté à la situation (badge, carte professionnelle...).

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

20. Pour les prestations régulières réalisées au domicile du bénéficiaire âgé ou handicapé, **un cahier de liaison** ou un système équivalent est tenu à jour. Ce support d'information est **utilisable par tous les acteurs** et consultable pour les informations qu'ils ont à connaître.

Le cahier de liaison n'est pas obligatoire pour l'activité d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété.

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

Assurer le suivi de l'intervention

22. Le gestionnaire désigne un interlocuteur au sein de la structure, chargé du suivi de chacune des prestations. Il communique son nom au bénéficiaire.

23. Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en accord avec le bénéficiaire. Il s'appuie à cette fin sur tous les éléments utiles tels que les retours des intervenants. La situation du bénéficiaire fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an afin de réactualiser l'intervention si nécessaire.

24. Les intervenants font remonter les événements importants et les informations préoccupantes concernant le bénéficiaire. Le gestionnaire définit les modalités d'association des intervenants à la coordination avec les autres intervenants et aux réflexions entraînant des modifications d'intervention.

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

Pour les prestations concernant un bénéficiaire âgé ou handicapé, en cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, le bénéficiaire peut faire appel, pour l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles annexée au livret d'accueil.

26. Le gestionnaire met en place un **dispositif de traitement des situations de maltraitance.** Lorsqu'il a connaissance d'une telle situation, il transmet un signalement aux **autorités compétentes.**

III. – Organisation et fonctionnement interne

Recrutement et qualification du personnel

27. 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 :

- l'évaluation globale et individuelle de la personne bénéficiaire ;
- la proposition d'intervention au regard de ses attentes et besoins ;
- le suivi des situations ;
- l'organisation du travail en équipe ;
- la fonction d'intervenant auprès des personnes.

Les compétences attendues des professionnels doivent permettre un accompagnement personnalisé et adapté.

Le gestionnaire ou son représentant doit remplir les conditions de qualification indiquées au point 29 lorsqu'il assure directement les fonctions d'encadrant dans un département.

28. 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.

29. L'encadrant est :

- soit titulaire d'une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne ;
- soit titulaire d'une certification professionnelle dans les secteurs sanitaire, médico-social, sociale ou des services à la personne de niveau V inscrite au répertoire national des certifications professionnelles et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle dans le secteur des services à la personne ;
- soit dispose en tant qu'encadrant d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social ;
- soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social, social, de ressources humaines ou adaptée de services à la personne et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle ;
- soit bénéficie d'une formation en alternance pour obtenir une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne.

30. 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 ou des services à la personne et/ou justifie d'une formation spécifique pour l'interprète en langue de signes, le technicien de l'écrit codeur en langue parlée complété ;
- 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 bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire médico-social ou social.

31. 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.

Sensibiliser et former le personnel

32. Les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échange de pratique, les entretiens individuels.

33. Le gestionnaire propose en faveur des salariés de la structure :

- des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail telles que les risques professionnels ;
- des réunions d'informations 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 ;

34. 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.

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

36. Le gestionnaire, les encadrants et les intervenants respectent la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes.

Assurer la continuité des interventions et la coordination

37. Le gestionnaire dispose de locaux en propre ou mutualisés adaptés à la coordination des prestations et des personnels dans le respect des conditions prévues au point 5.

38. Une information efficace entre le gestionnaire, les encadrants, les intervenants et les bénéficiaires est assurée au sein de la structure.

39. 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.

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

41. Le bénéficiaire 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. Dans le cas de bénéficiaires nécessitant un accompagnement continu pour leur maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai.

42. Pour les prestations destinées aux personnes handicapées ou dépendantes, telles que définies au troisième alinéa de l'article 1^{er} de l'arrêté approuvant le présent cahier des charges, le gestionnaire se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence, notamment en organisant une permanence téléphonique durant les plages horaires de délivrance des services, le cas échéant par des moyens mutualisés avec d'autres organismes agréés ou autorisés ou de téléassistance.

43. Les personnes morales, les autoentrepreneurs ou les entrepreneurs individuels ne disposant pas de salariés recrutés en CDI 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 39, 40, 41 et 42 du présent cahier des charges.

Améliorer la prestation en continu

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

45. La personne morale ou l'entreprise comportant plusieurs établissements dispose d'une charte de qualité qui répond aux exigences de l'agrément et à laquelle les établissements adhèrent conformément au 4^o de l'article R. 7232-7 du code du travail.

46. Le gestionnaire procède au moins une fois par an à des contrôles internes portant sur l'application du cahier des charges. Ces contrôles couvrent notamment la mise en œuvre de la charte qualité prévue par la disposition 45.

47. Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des bénéficiaires sur leur perception de la qualité des interventions.

48. Le gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) lorsqu'il intervient auprès des personnes âgées et ou handicapées.

IV. – Obligations spécifiques au mode mandataire

49. Les parties I et IV s'appliquent au mode mandataire ainsi que les dispositions 5, 6, 7, 8, 12 et 13 de la partie II et 30 de la partie III.

50. Un livret d'accueil est remis sous forme papier à chaque bénéficiaire. Il comporte au minimum :

- le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel, 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 territoriale ayant accordé l'agrément.

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.

51. Le mandataire 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.

52. Le mandataire vérifie que l'intervention sous ce mode est adaptée à la réalité de la situation de la personne.

53. Le mandataire s'assure que les candidats remplissent les conditions de formation ou de qualification définies au point 30 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.

54. 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.
55. Le mandataire ne gèrera pas de contrats, où dons et libéralités ont été acceptés par le salarié. Il retirera des fichiers le salarié qui aura accepté dons et libéralités.
56. 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.
57. Le mandataire (ou le référent qu'il désigne) assure le conseil et l'accompagnement des intervenants. 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 est titulaire d'une certification professionnelle sanitaire, médico-sociale, sociale ou des services à la personne de niveau V ou plus inscrite au répertoire national des certifications professionnelles et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle dans le secteur des services à la personne ;
 - soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans en tant qu'encadrant dans le secteur sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne ;
 - soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne ou en tant qu'encadrant assurant des fonctions de gestion ou de ressources humaines et justifie d'actions de formation en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle dans ces secteurs.
58. Toute prestation de mandataire donne lieu à l'établissement d'un contrat de mandat écrit avec le particulier employeur précisant notamment :
- le type et le coût de la prestation de mandat ;
 - 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, ...).
59. Lorsque cette prestation est prévue, le suivi de la situation du particulier employeur est assuré par un interlocuteur désigné au sein de l'organisme et dont le nom est communiqué au particulier employeur.
60. 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 déontologiques ;
 - la prévention de la maltraitance ;
 - le droit individuel à la formation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.
61. 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.
62. 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.

V. – Composition du dossier d'agrément et de renouvellement

*Composition du dossier de demande d'agrément pour l'activité de prestataire
(application des articles L. 7231-1 à L. 7232-7 et R. 7232-1 à R. 7232-17 du code du travail)*

63. Le dossier de demande d'agrément est composé des éléments suivants :
- les informations et les photocopies relatives à la personne morale ou à l'entrepreneur individuel (nom ou raison sociale, adresse, nom et adresse des gérants ou des responsables, nom et adresse du gestionnaire, extrait du registre du commerce et des sociétés ou du répertoire des métiers, copie des statuts ou documents équivalents) ;
 - la liste des prestations et des activités proposées, des publics et des clients concernés, des départements d'exercice de ces activités ;
 - pour les établissements comportant plusieurs établissements, la charte de qualité prévue au 4° de l'article R. 7232-7 du code du travail ;
 - 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 et usagers en matière fiscale.

- un modèle du livret d'accueil et, le cas échéant, de ses annexes ;
- 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 démarchage à domicile, un modèle de contrat avec bordereau de rétractation ;
- un modèle de facture et du document prévoyant l'information annuelle de ses clients en matière fiscale.

64. Le dossier de demande d'agrément comprend également :

- l'adresse de son principal établissement et, le cas échéant, de ses établissements secondaires, leur description (nombre de pièces, surfaces) et les informations relatives aux modalités de disposition de ces locaux (copie du contrat ou du projet de contrat de location, ...) ;
- un budget prévisionnel ;
- une note décrivant les conditions d'emploi du personnel et les moyens d'exploitation qui seront mis en œuvre dans chaque département d'activité ;
- le questionnaire de demande d'agrément accessible en ligne sur le site de l'Agence nationale des services à la personne (www.servicesalapersonne.gouv.fr) ou une note, permettant d'apprécier, le niveau de qualité des prestations de services qui seront proposées au regard de l'affectation des moyens humains, matériels et financiers proportionnées à cette exigence, ce qui inclus les exigences professionnelles fixées par la réglementation et par le présent cahier des charges.
- les CV des encadrants et des intervenants dans chaque département d'activité ou, à défaut, une description des profils que la personne morale ou l'entrepreneur individuel se propose de recruter dès l'obtention de l'agrément (nombre de salariés, expérience, titres ou diplômes, ...) ;
- un modèle du document prévoyant l'information des services administratifs en matière statistique ou l'engagement de fournir ces informations chaque trimestre et chaque année par voie électronique.

*Composition du dossier de renouvellement
d'agrément pour l'activité de prestataire*

65. Personnes morales ou entrepreneurs individuels autorisés ayant opté pour l'agrément (article R. 7232-6 du code du travail) :

Les personnes morales ou les entrepreneurs individuels autorisés en application de l'article L. 313-1 du code de l'action sociale et des familles produisent soit un arrêté de moins d'un an, soit une attestation du conseil général de moins de trois mois précisant la durée de l'autorisation, les activités et les zones géographiques autorisées (article R. 7232-6 du code du travail).

66. Personnes morales ou entrepreneurs individuels certifiés :

Les personnes morales ou les entrepreneurs individuels certifiés produisent un certificat en cours de validité précisant les activités et les zones géographiques certifiées (article R. 7232-9 du code du travail).

67. Personnes morales ou entrepreneurs individuels non certifiés exerçant l'activité de garde ou d'accompagnement d'enfant de moins de trois ans :

Lorsqu'ils ne sont pas certifiés, les personnes morales ou les entrepreneurs individuels exerçant l'activité de garde ou d'accompagnement d'enfant de moins de trois ans non handicapé, ou ne relevant pas du droit d'option, produisent :

- les documents indiqués au point 63 ;
- leur dernier compte de résultat ou leur dernier compte administratif ;
- 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, ...) ;
- une note décrivant les conditions d'emploi du personnel et les moyens d'exploitation mis en œuvre dans chaque département d'activité ;
- le questionnaire de demande d'agrément accessible en ligne sur le site de l'Agence nationale des services à la personne (www.servicesalapersonne.gouv.fr) ou une note décrivant les moyens mis en œuvre, dans chaque département, et permettant d'apprécier le niveau de qualité des services qui sera proposé et de vérifier que la personne morale ou l'entrepreneur individuel répondra aux exigences professionnelles fixées par la réglementation et par le présent cahier des charges ;
- une copie des *curriculum vitae* ou un tableau 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.

68. Personnes morales ou entrepreneurs individuels délivrant des prestations aux familles fragilisées, aux personnes âgées et/ou handicapées relevant du droit d'option :

Lorsqu'ils ne sont ni certifiés ni autorisés, les personnes morales ou les entrepreneurs individuels délivrant des prestations aux personnes âgées et/ou handicapées relevant du droit d'option produisent :

- le dernier rapport d'évaluation externe prévu par l'article R. 7232-9 du code du travail ainsi que par les articles D. 347-1 à D. 347-3 du code de l'action sociale et des familles ;

- le dernier compte de résultat, le dernier compte administratif ou un budget prévisionnel ;
- les documents cités au point 63 ;
- une note décrivant les conditions d'emploi du personnel et les moyens d'exploitation qui ont été mis en œuvre dans chaque département d'activité ;
- le questionnaire de demande d'agrément accessible en ligne sur le site de l'Agence nationale des services à la personne (www.servicessalapersonne.gouv.fr) ou une note décrivant les moyens qui ont été mis en œuvre, dans chaque département d'activité, et permettant d'apprécier le niveau de qualité des services qui a été proposé et de vérifier que la personne morale ou l'entrepreneur individuel a respecté les exigences professionnelles fixées par la réglementation et par le présent cahier des charges ;
- une copie des *curriculum vitae* ou un tableau des encadrants et des intervenants dans chaque département d'activité 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.

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

69. Lorsqu'ils ne sont ni certifiés ni autorisés, les personnes morales ou les entrepreneurs individuels mandataires produisent :

- les documents cités au point 63 ;
- 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, leur description (nombre de pièces, surfaces) et les informations relatives aux modalités de disposition de ces locaux (copie du contrat ou du projet de contrat de location, ...) ;
- une note décrivant les conditions d'emploi du personnel et les moyens d'exploitation mis en œuvre dans chaque département d'activité ;
- le questionnaire de demande d'agrément accessible en ligne sur le site de l'Agence nationale des services à la personne (www.servicessalapersonne.gouv.fr) ou une note décrivant les moyens mis en œuvre, dans chaque département, et permettant d'apprécier le niveau de qualité des services proposés et de vérifier que la personne morale ou l'entrepreneur individuel répond aux exigences professionnelles fixées par la réglementation et par le présent cahier des charges ;
- une copie des *curriculum vitae* ou un tableau des référents 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 ;
- un modèle du document prévoyant l'information des services administratifs en matière statistique ou l'engagement de fournir ces informations chaque trimestre et chaque année par voie électronique.

VI. – Dispositions communautaires

70. Les personnes morales ou les entrepreneurs individuels ressortissants d'un autre Etat membre de la Communauté européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen intervenant en libre prestation de services ne sont pas soumis à l'obligation d'accueil physique prévue au 5 pour les prestations temporaires de courte durée destinées à des personnes âgées ou handicapées n'ayant pas leur résidence habituelle en France.

71. Les intervenants, les encadrants ou les référents ressortissants 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.