

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Arrêté du 24 novembre 2023 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-6 du code du travail

NOR : ECOI2327755A

Le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, la ministre des solidarités et des familles, la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, la ministre déléguée auprès du ministre des solidarités et des familles, chargée des personnes handicapées, et la secrétaire d'État auprès de la Première ministre, chargée de l'enfance,

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° 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 en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille ;

b) L'assistance dans les actes quotidiens de la vie 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 ;

c) Les prestations d'accompagnement ou de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile, lorsque ces activités sont réalisées par mise à disposition ou par prestation de mandat.

Art. 2. – Sont considérées comme activité d'assistance, d'accompagnement ou de conduite du véhicule personnel telle que prévue au 3°, 4° et 5° du I de l'article D. 7231-1, les activités suivantes réalisées à domicile ou à partir du domicile :

A. – L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne, notamment, l'aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, la garde de malade, le soutien aux activités intellectuelles, sensorielles et motrices et le transport ;

B. – L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle, notamment, l'accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs, de la vie sociale, le soutien des relations sociales et l'assistance administrative.

Art. 3. – L'arrêté du 1^{er} octobre 2018 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. – Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2024.

Art. 6. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 24 novembre 2023.

*Le ministre de l'économie, des finances
et de la souveraineté industrielle et numérique,*
BRUNO LE MAIRE

*La ministre des solidarités
et des familles,*
AURORE BERGÉ

*La ministre déléguée auprès du ministre
de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle
et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises,
du commerce, de l'artisanat et du tourisme,*
OLIVIA GRÉGOIRE

*La ministre déléguée auprès de la ministre
des solidarités et des familles,
chargée des personnes handicapées,*
FADILA KHATTABI

*La secrétaire d'État
auprès de la Première ministre,
chargée de l'enfance,*
CHARLOTTE CAUBEL

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 « mode prestataire » désigne la fourniture de prestations de services réalisées par des travailleurs aux personnes physiques.

Le « mode mise à disposition » désigne le recrutement de travailleurs pour les mettre, à titre onéreux, à la disposition de personnes physiques.

Le « mode mandataire » désigne le placement 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 « mandataire » désigne la personne morale ou l'entrepreneur individuel qui propose ces prestations.

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

S'agissant de la garde et de l'accompagnement d'enfants en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille, 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.

Dans le cadre des modes « prestataire » et de « la mise à disposition » :

- l'« encadrant » désigne la personne physique qui assure notamment la gestion, le suivi et l'animation technique des intervenants ;
- le « référent » nommément désigné auprès du client est notamment chargé du suivi des interventions.

Dans le cadre de la prestation de mandat, le référent nommément désigné auprès du client est chargé du suivi de la prestation et de la relation entre l'organisme mandataire et le client particulier employeur, défini dans le contrat de mandat.

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 ou à partir ou à destination du domicile de celui-ci.

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, à partir ou à destination 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 clients 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, et notamment, pour les organismes souhaitant exercer l'activité de garde à domicile et d'accompagnement des enfants

en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille, de mettre en œuvre les grands principes de la Charte nationale pour l'accueil du jeune enfant conformément à l'article L. 214-1-1 du code de l'action sociale et des familles.

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 et/ou dématérialisé. L'ensemble des moyens mis en place par le service pour l'accueil du public, et le cas échéant le site internet, répondent aux exigences d'accessibilité.

Cet accueil permet 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.

En application de l'article 2 de l'arrêté susmentionné, le site internet doit mentionner :

- la liste de chacune des prestations proposées conformément à l'article D. 7231-1 du code du travail ;
- le(s) mode(s) d'intervention proposé(s).

Tout opérateur exerçant une activité de commerce électronique, au sens de l'article 14 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, doit également permettre un accès facile, direct et permanent aux informations prévues à l'article 19 de cette même loi.

En outre, les plateformes en ligne qui mettent en relation plusieurs parties en vue de la fourniture d'un service (article L. 111-7 du code de la consommation) doivent également respecter les obligations d'informations précontractuelles issues de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

4. Lorsque le gestionnaire offre au public un accueil physique, 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.

Lorsque l'accueil est dématérialisé, un accueil téléphonique est assuré sept 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. L'évaluation des besoins prend en compte la demande du client et, le cas échéant, des représentants légaux et des aidants.

Pour la garde et de l'accompagnement d'enfants en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille, cette évaluation veille à la santé, la sécurité, au bien-être et au développement physique, psychique, affectif, cognitif et social des enfants qui leur sont confiés conformément à l'article L. 214-1-1 du code de l'action sociale et des familles.

Le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Dans le cadre de la mise à disposition, le gestionnaire vérifie que ce mode est adapté à la réalité de la situation de la personne et que son état lui permet d'assurer les responsabilités inhérentes à son statut et d'assumer pleinement son pouvoir de direction sur le salarié mis à disposition à l'exception du pouvoir disciplinaire.

Lorsque le gestionnaire n'est pas en capacité de répondre à la demande du client ou que le mode d'intervention n'est pas adapté, 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 des besoins. Elle prend en compte les modalités d'intervention en coordination avec d'éventuelles autres interventions. A 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 client est jointe au contrat initial. Dans le cas où l'intervention est réalisée selon le mode « mise à disposition », le contrat doit comporter la mention « Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste

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

Le contrat mentionne les coordonnées ainsi que l'adresse du site internet du médiateur de la consommation, dont l'opérateur relève, au regard des articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.

10. Le gestionnaire établit une facture claire et détaillée conforme à l'article D. 7233-1 du code du travail.

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.

11. Lorsque le contrat est conclu hors établissement ou à distance, il répond 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 le modèle sont prévus aux annexes mentionnées aux articles R. 221-1 et R. 221-3 du code de la consommation.

Le client dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du jour de la signature du contrat avec le gestionnaire, dans les conditions prévues à l'article L. 221-18 1° du code de la consommation. Durant ce délai de quatorze jours, aucune prestation ne peut être délivrée, aucune contrepartie n'est perçue.

Par exception, en application de l'article L. 221-25 du code de la consommation, une prestation peut être rendue avant la fin du délai de rétractation si le consommateur en fait la demande expresse par écrit.

Par exception, uniquement dans le cadre des contrats à exécution successive conclus hors établissement, une contrepartie financière peut être perçue avant le délai de sept jours. Dans ce cas, le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent du contrat sans préavis et sans frais (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 préalablement à 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 ;
- le cas échéant, les coordonnées du ou des lieux d'accueil, les jours et les heures d'ouverture ;
- l'adresse de messagerie électronique et le numéro de téléphone pour les organismes ayant fait le choix d'un accueil dématérialisé ;
- les jours et heures d'accueil téléphonique ;
- la liste des activités proposées (conformément à l'article D. 7231-1 du code du travail) ;
- le mode d'intervention proposé (prestation ou mise à disposition) ;
- le cas échéant, les coordonnées du franchiseur ou, pour les associations, les coordonnées des fédérations, unions locales, etc ;
- 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.

Pour le mode prestataire :

- les périodes d'intervention et les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence.

Pour le mode de mise à disposition :

- les périodes d'intervention et l'avenant à la convention de mise à disposition pour tout remplacement du salarié mis à disposition ;
- les coordonnées du service instructeur ayant accordé l'agrément ;
- les modalités de traitement des réclamations orales ou écrites ;
- les coordonnées du médiateur chargé des services à la personne ;
- une information des clients en matière fiscale (notamment par renvoi aux sites officiels) ;
- toute autre information utile au client.

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. Dans le cadre du mode prestataire :

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...).

Dans le cadre de la mise à disposition :

Le client est informé de l'identité du salarié mis à disposition, indiquée dans la convention de mise à disposition.

14. Dans le cadre du mode prestataire :

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...).

Dans le cadre de la mise à disposition :

Le gestionnaire ou l'encadrant s'assure de la bonne information du salarié mis à disposition sur le travail confié, notamment les caractéristiques particulières du poste de travail.

15. Dans le cadre du mode prestataire :

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

Dans le cadre de la mise à disposition :

Le gestionnaire ou l'encadrant s'assure notamment, pour chaque intervention, que le temps de travail est respecté et que le contenu des tâches exécutées par le salarié sous la direction du client est en adéquation avec sa fiche de poste.

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 attestation fiscale annuelle. Outre les éléments cités à l'article D. 7233-4 du code du travail, cette attestation doit mentionner la ou les activités réalisées et le montant des dépenses correspondantes.

Assurer le suivi de l'intervention

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

19. En accord avec le client, le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé pour vérifier dans la durée, l'adéquation des prestations avec les besoins évolutifs du client. Il s'appuie à cette fin sur tous les éléments utiles tels que les retours des intervenants. Pour la garde d'enfant en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille, ainsi que pour les interventions auprès de personnes âgées ou en situation de handicap, la situation de ceux-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 de la situation du client ;
 - l'organisation du travail en équipe (lorsque l'activité est réalisée en mode prestataire) ;

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.

- la fonction d'intervenant est d'exécuter la prestation, ou les tâches confiées dans le cadre de la mise à disposition.

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 4 inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP accessible sur www.francecompetences.fr) dans les domaines de la petite enfance, sanitaire, social, médico-social, ou des services à la personne ;

- soit dispose en tant qu’encadrant d’une expérience professionnelle d’un an dans les secteurs sanitaire, médico-social, social, ou des services à la personne ;
- soit bénéficie d’une expérience professionnelle d’un an dans les secteurs sanitaire, médico-social ou social ou de la petite enfance et poursuit une formation certifiante de niveau 4 dans ces mêmes secteurs.

26. Pour la garde et l’accompagnement d’enfants en dessous d’un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l’économie et du ministre chargé de la famille, les intervenants :

- soit sont titulaires d’une certification professionnelle au minimum de niveau 3 inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP, accessible sur www.francecompetences.fr) dans les domaines sanitaire, médico-social, social ou attestant de compétences dans le domaine de la petite enfance ;
- soit disposent d’une expérience professionnelle d’un an dans le secteur de la petite enfance ;
- soit attestent de la présentation ou de la validation à l’examen d’un à deux modules du diplôme « accompagnant éducatif petite enfance » ou du CAP petite enfance ;
- soit bénéficient d’une formation diplômante ou qualifiante de niveau 3 dont la certification est inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP, www.francecompetences.fr) dans les domaines sanitaire, social, médico-social ou dans le domaine de la petite enfance dans les six mois suivant leur embauche ;
- 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 en dessous d’un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l’économie et du ministre chargé de la famille, 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, dans le cadre de la mise à disposition, les intervenants sont :

- soit titulaires d’une certification au minimum de niveau 3 inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP www.francecompetences.fr) attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social ou social ;
- soit disposent d’une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social au contact des personnes accompagnées ;
- soit bénéficient d’une formation diplômante ou qualifiante dans les domaines sanitaire, médico-social ou social dans les six mois suivant l’embauche ;

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. Il s’assure de l’identité du candidat (conformité de la pièce d’identité, etc.) par tous moyens à sa disposition.

29. Les employeurs mettent en œuvre les moyens dont ils disposent pour vérifier 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, et de tout autre délit incompatible avec l’exercice des missions dévolues à l’intervenant, conformément aux dispositions des articles L. 133-6 du code de l’action sociale et des familles, 776 et du 706-53-7 du code de procédure pénale concernant les modalités de vérification du bulletin n° 2 et de consultation du fichier judiciaire automatisé des auteurs d’infractions sexuelles ou violentes.

Sensibiliser et former le personnel

30. Pour la garde et l’accompagnement d’enfants en dessous d’un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l’économie et du ministre chargé de la famille, 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 au moins 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 temps collectifs et d’échanges entre professionnels qui pourront porter sur des analyses de pratiques ou des réflexions éthiques ;
- des actions de formation permettant une meilleure qualification des salariés et une valorisation des parcours professionnels.

31 bis. Lorsqu’il ne dispose pas de local, le gestionnaire répond aux obligations fixées au point 31 du présent arrêté au moins une fois par semestre.

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, ...) y compris, les samedis, dimanches et jours fériés lorsque la structure s'y est engagée.

35 bis. Pour le mode mise à disposition, le gestionnaire permet la continuité des interventions en proposant de mettre à disposition un salarié remplaçant. Le gestionnaire en conséquence établit sans délai un avenant à la convention de mise à disposition ainsi qu'un avenant au contrat de travail du salarié mis à disposition.

36. Le gestionnaire assure la bonne réalisation 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, 35 bis, 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 le cas échéant 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 de l'établissement principal, et le cas échéant, de leurs établissements secondaires, nom et adresse des gérants ou des responsables, numéro unique d'identification (numéro SIREN) ou une copie des statuts de la personne morale, ou, le cas échéant, pour les ressortissants d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, un document équivalent à l'extrait d'immatriculation au registre national des entreprises) ;
- les nom, prénom, date et lieu de naissance du gestionnaire ;
- la liste des activités proposées (conformément à l'article D. 7231-1 du code du travail), le mode d'intervention, et les 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 conforme à l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne qui précise les diverses composantes du coût prévisionnel de la prestation ainsi que le ou les taux de TVA appliqué(s) ;
- pour les prestations destinées aux personnes âgées ou handicapées un modèle de cahier de liaison ;
- un modèle de contrat en mode prestataire ou de convention de mise à disposition écrit, précisant la durée, la périodicité et le coût de la prestation ;
- un modèle de contrat de travail en mode prestataire et en cas de mise à disposition, conforme à la convention collective dont il relève ;
- 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 qui, outre les éléments cités à l'article D. 7233-4 du code du travail, mentionne la ou les activités réalisées et le montant des dépenses correspondantes ;
- leur dernier compte de résultat, leur dernier compte administratif ou le cas échéant, le budget prévisionnel établi pour trois ans ;
- le questionnaire de mise en œuvre du cahier des charges de l'agrément accessible en ligne sur le site <https://www.servicesalapersonne.gouv.fr/> ou auprès du service instructeur ;
- le tableau des moyens humains par département ;

- une copie des *curriculum vitae* 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 ou, si les recrutements ne sont pas encore effectifs, les fiches de poste des encadrants et intervenants ainsi qu'un calendrier prévisionnel de recrutement ;
- les nom, prénom, date et lieu de naissance des encadrants et intervenants exerçant l'activité de garde/accompagnement d'enfants en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille ;
- le questionnaire d'évaluation du besoin de la personne aidée pour l'activité auprès de personnes âgées et de personnes handicapées dans le cadre de la mise à disposition ;
- un modèle de l'enquête qualité réalisée auprès des particuliers ;
- le cas échéant, la liste des sous-traitants agréés ou agréés et déclarés et leurs activités.

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 avec leur demande de renouvellement d'agrément :

- un certificat en cours de validité, à jour, précisant les activités certifiées, la liste du ou des établissements certifiés, 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 en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille.

III. – Dispositions relatives à la prestation de mandat

Accueillir et informer le client

44. Le gestionnaire offre au public un accueil physique et/ou dématérialisé. L'ensemble des moyens mis en place par le service pour l'accueil du public, et le cas échéant le site internet, répondent aux exigences d'accessibilité.

Cet accueil permet 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.

En application de l'article 2 de cet arrêté le site internet doit mentionner :

- la liste de chacune des prestations, conformément à l'article D. 7231-1 du code du travail ;
- le(s) mode(s) d'intervention proposé(s).

Ce dernier doit également permettre un accès facile, direct et permanent aux informations prévues à l'article 19 de loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

En outre, les plateformes en ligne qui mettent en relation plusieurs parties en vue de la fourniture d'un service (article L. 111-7 du code de la consommation) doivent également respecter les obligations d'informations précontractuelles issues de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

45. Lorsque le gestionnaire offre au public un accueil physique, 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.

Lorsque l'accueil est dématérialisé, un accueil téléphonique est assuré sept 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 ou par voie électronique à chaque client lors de la signature du contrat de mandat. 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 ;
- le cas échéant, les coordonnées du ou des lieux d'accueil, et les jours et les heures d'ouverture ;
- l'adresse de messagerie et le numéro de téléphone pour les organismes ayant fait le choix d'un accueil dématérialisé ;
- les jours et heures d'accueil téléphonique ;
- le mode d'intervention : « mandataire » ;
- le tarif des prestations de mandat ;
- la liste des activités proposées (conformément à l'article D. 7231-1 du code du travail) et des emplois proposés (conformément à la Convention collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021 - IDCC 3239) ;
- 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 ;
- une information des clients en matière fiscale (notamment par renvoi aux sites officiels) ;
- une information du client sur ses principales responsabilités en qualité d'employeur (paiement des salaires, des cotisations sociales, respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur, respect des obligations relatives à la médecine du travail, à la santé et sécurité au travail

et à la formation professionnelle...) ainsi que la référence à la Convention collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021 IDCC 3239 ;

- les coordonnées du service instructeur ayant accordé l'agrément ;
- les modalités de traitement des réclamations orales ou écrites ;

Le mandataire informe le particulier employeur que la fin du mandat ne met pas fin au contrat de travail du salarié. En cas de rupture du contrat de mandat, le particulier employeur reste l'employeur du salarié.

- les coordonnées du médiateur chargé des services à la personne ;
- le cas échéant, les coordonnées du franchiseur ou de la tête de réseau.

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 :

- en première page la mention « Dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le client est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale et de la Convention collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021 - IDCC 3239 » ;
- la définition précise et exhaustive des missions réalisées par l'organisme. Ces missions peuvent comprendre la déclaration et le paiement des salaires, la déclaration et le paiement des salaires, 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 particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021 - IDCC 3239, ...) ;
- le taux de TVA appliqué à la prestation de mandat ;
- les coordonnées ainsi que l'adresse du site internet du médiateur de la consommation, dont l'opérateur relève, au regard des articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.

48 bis. Lorsque le contrat est conclu hors établissement ou à distance, il répond 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 le modèle sont prévus aux annexes mentionnées aux articles R. 221-1 et R. 221-3 du code de la consommation. Le client dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du jour de la signature du contrat avec le gestionnaire, dans les conditions prévues à l'article 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, en application de l'article L. 221-25 du code de la consommation, une prestation peut être rendue avant la fin du délai de rétractation si le consommateur en fait la demande expresse par écrit.

Par exception, uniquement dans le cadre des contrats à exécution successive conclus hors établissement, une contrepartie financière peut être perçue avant le délai de sept jours, mais dans ce cas, le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent du contrat sans préavis et sans frais (article L. 221-10 du code de la consommation).

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 aux articles 3 et 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. Une évaluation des besoins du particulier employeur est réalisée afin de déterminer :

- les compétences attendues de son futur salarié ;
- les prestations mises en œuvre pour le compte du particulier employeur et figurant dans le contrat de mandat.

Elle s'appuie, le cas échéant, sur le plan d'aide déjà élaboré par les équipes spécialisées.

A la demande du client, cette évaluation est élaborée à son domicile.

Dans le cadre de la garde et de l'accompagnement d'enfants, cette proposition est élaborée avec le ou l'un des détenteurs de l'autorité parentale. Elle veille notamment à la santé, la sécurité, au bien-être et au développement physique, psychique, affectif, cognitif et social des enfants qui leur sont confiés conformément à l'article L. 214-1-1 du code de l'action sociale et des familles.

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. Il s'assure de l'identité du candidat (conformité de la pièce d'identité, etc.) par tous moyens à sa disposition.

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

55. Le mandataire met en œuvre les moyens dont il dispose pour vérifier 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, et de tout autre délit incompatible avec l'exercice des missions dévolues à l'intervenant, conformément aux dispositions des articles L.133-6 du code de l'action sociale et des familles, 776 et du 706-53-7 du code de procédure pénale concernant les modalités de vérification du bulletin n° 2 et de consultation du fichier judiciaire automatisé des auteurs d'infractions sexuelles ou violentes.

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 (références et tests de recrutement éventuels...).

58. Le mandataire ou son référent :

- soit est titulaire d'une certification professionnelle au minimum de niveau 4 inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP accessible sur www.francecompetences.fr) 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 les secteurs sanitaire, social, médico-social, des services à la personne.

59. Les intervenants exerçant la garde et l'accompagnement d'enfants en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille :

- soit sont titulaires d'une certification professionnelle au minimum de niveau 3 inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP, accessible sur www.francecompetences.fr) dans les domaines sanitaire, social, médico-social ou attestant de compétences dans le domaine de la petite enfance ;
- soit disposent d'une expérience professionnelle d'un an dans le secteur de la petite enfance ;
- soit attestent de la présentation ou la validation à l'examen d'un à deux modules du diplôme « accompagnant éducatif petite enfance » ou du CAP petite enfance ;
- soit bénéficient d'une formation diplômante ou qualifiante dont la certification est inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP, www.francecompetences.fr) dans le domaine sanitaire, social, médico-social ou de la petite enfance dans les six mois suivant leur embauche ;
- 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.

60. Pour la garde d'enfants en situation de handicap en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille, les intervenants doivent également justifier d'une sensibilisation et d'une connaissance des grandes familles de handicap dès la prise de fonction.

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

- sont titulaires d'une certification, au minimum de niveau 3 inscrite au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) attestant de compétences dans les secteurs sanitaire médico-social, social ;

- disposent d’une expérience professionnelle de trois ans dans les domaines sanitaire, médico-social ou social au contact des personnes accompagnées ;
- bénéficient d’une formation diplômante ou qualifiante dans les domaines sanitaire, médico-social ou social 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.

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 la prestation de suivi de la situation du particulier employeur est prévue, elle est assurée 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 de l’établissement principal, et le cas échéant, de leurs établissements secondaires, nom et adresse des gérants ou des responsables, numéro unique d’identification (numéro SIREN) ou une copie des statuts de la personne morale, ou, le cas échéant, pour les ressortissants d’un Etat membre de l’Union européenne ou d’un autre Etat partie à l’accord sur l’Espace économique européen, un document équivalent à l’extrait d’immatriculation au registre national des entreprises) ;
- 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 conforme à l’arrêté du 17 mars 2015 relatif à l’information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne qui précise les diverses composantes du coût prévisionnel de la prestation ainsi que le ou les taux de TVA appliqué(s) ;
- un modèle du livret d’accueil et, le cas échéant, de ses annexes (conforme au point 46 du présent arrêté) ;
- un modèle de contrat de mandat (conforme au point 48 du présent cahier des charges) ;
- 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 conforme à l’article D. 7233-1 du code du travail ;
- une fiche candidat remise au particulier employeur ;
- un document prévoyant l’information annuelle de ses clients en matière fiscale ;
- un modèle d’attestation fiscale qui, outre les éléments cités à l’article D.7233-4 du code du travail, mentionne la ou les activités réalisées et le montant des dépenses correspondantes ;
- pour les prestations destinées aux personnes âgées ou handicapées un modèle de cahier de liaison ;
- un modèle de l’enquête qualité réalisée auprès des particuliers ;
- le dernier compte de résultat, le dernier compte administratif ou le cas échéant, le budget prévisionnel établi pour trois ans ;
- le questionnaire de mise en œuvre du cahier des charges de l’agrément accessible en ligne sur le site <https://www.servicesalapersonne.gouv.fr> ou auprès du service instructeur ;
- le tableau des moyens humains du personnel administratif de la structure, par département ;

- le questionnaire d'évaluation de la personne aidée pour l'activité auprès de personnes âgées et de personnes handicapées ou du client pour les activités de garde/accompagnement d'enfants en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille ;
- les nom, prénom, date et lieu de naissance des encadrants et intervenants exerçant l'activité de garde/accompagnement d'enfants en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille. ;
- une copie des *curriculum vitae* 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 ;
- ou, si les recrutements ne sont pas encore effectifs, les fiches de poste des encadrants et intervenants ainsi qu'un calendrier prévisionnel de recrutement ;
- le cas échéant, la liste des sous-traitants agréés ou déclarés et leurs activités.

68. Les personnes morales ou les entrepreneurs individuels certifiés conformément à l'article R. 7232-8 du code du travail produisent avec leur demande de renouvellement d'agrément :

- un certificat en cours de validité, à jour, précisant les activités certifiées, la liste des établissements certifiés 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 ceux-ci exercent l'activité de garde /accompagnement d'enfants en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille.

IV. – Dispositions communautaires

69. Les intervenants, les encadrants ou les référents ressortissant d'un Etat membre de l'Union 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 une année effective.