



# Fédération mandataires





# RESPECT DE L'AGRÉMENT et ACCOMPAGNEMENT DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ

CYCLE DE VISIOCONFÉRENCES  
À L'ATTENTION DES STRUCTURES MANDATAIRES





# MODULE 1

## Respect de l'agrément mandataire





# SOMMAIRE GENERAL

## ➤ Introduction







- ✓ Présentation de l'écosystème du secteur de l'emploi à domicile et de Fédération Mandataires (FMF)
- ✓ Positionnement stratégique du mandataire
- ✓ Pourquoi s'engager dans une démarche qualité ?
- ✓ La Convention Collective et les textes réglementaires

## ➤ Présentation du cycle de conférences en 4 webinaires

4 modules en 2025 :

- ✓ **09/09 : Respect de l'agrément mandataire**
- ✓ 14/10 : Méthodologie de construction d'un livret d'accueil
- ✓ 18/11 : Méthodologie d'élaboration d'un contrat de mandat
- ✓ 16/12 : Autres points de réglementation à respecter



 Particuliers. Employeurs. Citoyens.	 Fédération mandataires <small>LE RÉSEAU DE CONFIANCE DE L'EMPLOI À DOMICILE</small>	 iperia	 ircem	 FRANCE EMPLOI DOMICILE	 Observatoire de l'emploi à domicile
Organisation socioprofessionnelle représentative des particuliers employeurs	Fédération dédiée au mode mandataire qui accompagne les structures et défend un modèle mandataire éthique.	Plateforme nationale de professionnalisation du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.	Groupe de protection sociale à gestion paritaire et à but non lucratif, dédié au secteur des particuliers employeurs	Marque sectorielle constituant le réseau d'information, d'accueil et d'orientation du secteur de l'emploi à domicile au service du grand public	Expert du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile, il produit des études et des recherches dans l'objectif de faire connaître et mieux connaître le modèle de l'emploi à domicile
<a href="http://www.fepem.fr">www.fepem.fr</a>	<a href="http://www.federation-mandataires">www.federation-mandataires</a>	<a href="http://www.iperia.eu">www.iperia.eu</a>	<a href="http://www.ircem.com">www.ircem.com</a>	<a href="http://www.franceemploidomicile.fr">www.franceemploidomicile.fr</a>	<a href="http://www.observatoire.fepem.fr/">www.observatoire.fepem.fr/</a>
REPRESENTER ET PROMOUVOIR le secteur		PROTEGER ET ACCOMPAGNER les particuliers employeurs et les salariés du secteur		RENDRE ACCESSIBLE l'emploi à domicile à tous	COMPRENDRE les évolutions de la société



# Présentation de Fédération Mandataires (FMF)

**Fédération Mandataires, Association Loi 1901,  
rassemble des structures mandataires  
et défend le modèle mandataire éthique  
au niveau national depuis plus de 20 ans.**

## **Ses missions :**

- Représenter et valoriser le modèle mandataire
- Soutenir et conseiller un réseau d'organismes mandataires
- Professionnaliser le secteur de l'emploi à domicile
- Accompagner les organismes dans une démarche Qualité et vers la labélisation Qualimandat



# L'offre de service de FMF

**Le conseil  
juridique**



**Un espace numérique**



**L'accompagnement  
Nouveau  
Mandataire  
(pack starter)**



**Des réunions régionales  
d'information**



**Des webinaires d'information**



**L'accompagnement vers la labélisation Qualimandat**



# POSITIONNEMENT STRATEGIQUE DU MANDATAIRE

## **Contexte**

Vieillesse de la population en France avec une forte demande de maintien à domicile.

## **Modèle mandataire : position intermédiaire**

- Responsabilisation : contrôle par l'employeur particulier (recrutement, consignes, horaires).
- Soutien : accompagnement administratif, juridique et recrutement.

## **Atouts stratégiques**

- Lien direct & confiance → continuité, personnalisation, stabilité (8 ans en moyenne).
- Moindre coût que le modèle prestataire (pas de charges patronales).
- Réponse au défi démographique & soutien au "bien vieillir".
- Alignement avec le principe de libre choix, défendu par les pouvoirs publics.






## **Limites actuelles**

- Ne représente qu'environ 5 % des heures rémunérées dans l'emploi à domicile.
- Peu soutenu par les politiques sociales et Conseils départementaux.





# POURQUOI S'ENGAGER DANS UNE DEMARCHE QUALITE ?

-  **Professionaliser l'accompagnement**
-  **Sécuriser les pratiques** dans le cadre réglementaire du secteur
-  **Renforcer la confiance** des bénéficiaires
-  **Valoriser ses pratiques** auprès des acteurs institutionnels
-  **Valoriser le métier de salarié à domicile** tout en faisant respecter les droits des salariés

**Faire de la qualité un pilier de confiance et de reconnaissance institutionnelle.  
Avec de meilleures pratiques, pour de meilleures relations et des services  
durables**





# LA CONVENTION COLLECTIVE et LES TEXTES RÉGLEMENTAIRES

- Convention Collective de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile (applicable depuis janvier 2022)
- Arrêté du 24 novembre 2023 fixant le cahier des charges prévu à l'article R.7232-6 du code du travail \*
- Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne \*
- Article D.7231-1 du code du travail, sur les activités de service à la personne soumises ou non à agrément \*

\* Documents accessibles dans la Boîte à Outils de FMF



# MODULE 1

## Respect de l'agrément mandataire



**Les obligations issues du cahier des charges relatif à l'agrément**  
(arrêté du 24 novembre 2023 entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024)



# MODULE 1

## Respect de l'agrément mandataire

### Accueillir et informer

Accueil physique et ou  
dématérialisé

Accueil téléphonique

- 5 jours sur 7 ou 7 jours sur 7 en l'absence d'accueil physique
- Plage horaire de 7 heures par jour

Livret d'accueil à fournir au particulier employeur

- Format papier ou électronique
- Nom, statut et coordonnées de la structure
- Jours et heures d'ouverture
- Principales prestations et tarifs
- Information sur les responsabilités du particulier en qualité d'employeur
- Information sur le droit à l'établissement d'un devis
- Les coordonnées du médiateur à la consommation
- Etc.





# MODULE 1

## Respect de l'agrément mandataire

### Analyse de la demande du particulier employeur

#### Obligation de s'assurer que

- Ce mode d'intervention est adapté à la situation de la personne
- L'état de la personne lui permet d'être employeur

#### Évaluation du besoin

- Prise en compte de la demande du particulier et de son entourage
- S'assurer que la structure est en mesure de répondre à la demande
- Obligation d'informer sur les éventuelles aides et les démarches à effectuer
- Évaluation au domicile du particulier employeur si celui-ci le demande





# MODULE 1

## Respect de l'agrément mandataire

### Le contrat de mandat

#### Obligation d'un contrat écrit

#### Contenu

- Clause informant le client de son statut d'employeur
- Missions réalisées par la structure mandataire
- Coût de la prestation et taux de TVA
- Responsabilités du client en qualité d'employeur
- Coordonnées et adresse du site internet du médiateur à la consommation
- Droit de rétractation





# MODULE 1

## Respect de l'agrément mandataire

### L'aide au recrutement

#### Conseil sur

- Le recrutement
- Les qualifications les plus adaptées à la situation

#### Actions

- Processus de sélection par la structure
- Casier judiciaire
- Formulaire d'entretien avec une information sur :
  - Le statut de salarié du particulier employeur
  - Les obligations en matière de confidentialité et l'intimité
  - Les risques de maltraitance
- Fiche remise au particulier employeur sur le candidat proposé





# MODULE 1

## Respect de l'agrément mandataire

### L'aide au recrutement (formation et qualification)

#### Garde et accompagnement d'enfants

- Titulaire d'une certification professionnelle de niveau 3
- Expérience professionnelle d'un an
- Diplôme « accompagnant éducatif petite enfance » ou CAP « petite enfance »

#### Assistance aux personnes âgées ou en situation de handicap

- Titulaire d'une certification professionnelle de niveau 3
- Expérience professionnelle de trois ans
- Formation diplômante ou d'adaptation à l'emploi





## MODULE 1

# Respect de l'agrément mandataire

### Les informations à communiquer

#### A destination du salarié

- En amont de la relation de travail et une fois par an
  - Le statut de salarié du particulier employeur
  - Les obligations en matière de confidentialité et d'intimité
  - Les risques de maltraitance

#### A destination du particulier employeur

- Une fois par an
  - 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
  - Les droits et dispositifs de formation tout au long de la vie



# MODULE 1

## Respect de l'agrément mandataire



### Le questionnaire de satisfaction

- A destination du particulier employeur
- Une fois par an
  - Sur la perception de la qualité de la prestation de mandat





## MODULE 1

### Respect de l'agrément mandataire

**Merci pour votre écoute.**



**Nous répondons à vos questions**



sur notre site internet



[federation-mandataires.fr](https://federation-mandataires.fr)



sur notre page LinkedIn



## MODULE 1 – 09/09/2025

### Respect de l'agrément mandataire

**Nous vous remercions par  
avance de répondre à notre  
enquête de satisfaction**

ENQUÊTE WEBINAIRES 2025

 Fédération  
mandataires

