



# Fédération mandataires





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

CYCLE DE VISIOCONFÉRENCES  
À L'ATTENTION DES STRUCTURES MANDATAIRES





## MODULE 2

### Méthodologie de construction d'un livret d'accueil





# SOMMAIRE

- **Introduction**
  - ✓ **Présentation de Fédération Mandataires (FMF)**
  - ✓ **Pourquoi s'engager dans une démarche qualité ?**

- **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

*\* Support de présentation et Replay disponibles sur notre site internet*





# 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**



# 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 d'aide 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**



## MODULE 2

# Méthodologie de construction d'un livret d'accueil



### Le livret d'accueil

Remis sous format papier ou par voie électronique lors de la signature du contrat de mandat

#### Contenu

- Nom, statut, coordonnées de la structure mandataire et numéro d'agrément
- Coordonnées du lieu d'accueil et jours et horaires d'ouverture (si accueil physique)
- Jours et horaires de l'accueil téléphonique
- Mode d'intervention mandataire
- Liste
  - Des activités proposées conformément à l'article D.7231-1 du Code du travail
  - Des emplois proposés conformément à la convention collective





## MODULE 2

# Méthodologie de construction d'un livret d'accueil



### Le livret d'accueil

#### Contenu

- Le tarif de la prestation
- Une information sur le droit à l'établissement d'un devis
- Une information en matière fiscale
- Une information du client sur ses principales responsabilités comme employeur
  - Paiement des salaires et des cotisations sociales
  - Respect du droit du travail et de la convention collective
  - Respect des obligations relatives à la médecine du travail, à la santé et sécurité au travail et à la formation professionnelle
  - Le nom de la convention collective applicable



## MODULE 2

# Méthodologie de construction d'un livret d'accueil



### Le livret d'accueil

#### Contenu

- Les coordonnées du service ayant accordé l'agrément
- Les modalités de traitement des réclamations orales et écrites
- Les coordonnées du médiateur à la consommation
- Les coordonnées du franchiseur ou de la tête de réseau
- Une mention informant que la rupture du contrat de mandat ne met pas fin au contrat de travail





## MODULE 2

# Exemple de SOMMAIRE TYPE de LIVRET d'ACCUEIL

### 1. BIENVENUE DANS NOTRE SERVICE MANDATAIRE

Mot de bienvenue

Présentation générale du service

Les prestations concernées (*liste des activités*)

Présentation de l'équipe

### 2. INFORMATIONS PRATIQUES

### 3. PRESENTATION DU ROLE DU MANDATAIRE

Définition du mandat

Responsabilités du mandataire

Avantages du modèle mandataire

### 4. NOTRE OFFRE DE SERVICES

Détail des étapes de l'accompagnement sur mesure

- Identification de vos besoins
- Aide au recrutement
- Mise en relation particulier / salarié
- La gestion des démarches administratives
- La sécurisation de la relation de travail
- L'accompagnement à la professionnalisation
- Prévention des risques et santé au travail

### 5. VOS DROITS ET DEVOIRS EN TANT QUE PARTICULIER EMPLOYEUR

*Vos droits*

*Vos devoirs*

### 6. COMPETENCE ET QUALIFICATION DES INTERVENANTS (*classification des emplois*, conformément à la Convention Collective)

### 7. TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

### 8. NUMEROS D'URGENCE

### 9. ANNEXES (Charte des droits et libertés de la personne accueillie)



## MODULE 2

# Méthodologie de construction d'un livret d'accueil



**FOCUS** sur les informations obligatoires à mentionner :

*La rupture du contrat de mandat ne met pas fin au contrat de travail, ces deux relations contractuelles étant indépendantes.  
En cas de rupture du contrat de mandat, le particulier employeur reste l'employeur du salarié.*

## MODULE 2

# Méthodologie de construction d'un livret d'accueil



### FOCUS sur les informations obligatoires à mentionner

Liste des **activités proposées** (conformément à l'article D.7231-1 du Code du travail)

Exemple d'activités : Garde d'enfants à domicile / Entretien de la maison et travaux ménagers / Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à domicile / Petits travaux de jardinage / Soutien scolaire / ...

## MODULE 2

# Méthodologie de construction d'un livret d'accueil



### FOCUS sur les informations obligatoires à mentionner

Liste des **emplois proposés** (conformément à la convention collective de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile)

Compétences et classification des intervenants et Intitulés des emplois



## Cartographie des emplois-repères du domaine Adulte - ASSISTANT DE VIE

Assistant de vie A – échelle 3	Assistant de vie B – échelle 4	Assistant de vie C – échelle 5	Assistant de vie D – échelle 6
Effectuer et/ou accompagner l'employeur dans ses activités courantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Activités sociales et/ou de loisirs</li> <li>➤ Courses</li> <li>➤ Tâches ménagères</li> <li>➤ Entretien du linge</li> <li>➤ Préparation des repas courants</li> </ul> Tâches administratives courantes	Assistant de vie A	Assistant de vie A	Assistant de vie C
	Effectuer et/ou accompagner l'employeur dans la préparation de repas spécifiques	Réaliser à la place de l'employeur la préparation de repas spécifiques	
	Accompanyer l'employeur dans: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La prise des repas</li> <li>➤ La réalisation des gestes d'hygiène corporelle</li> <li>➤ Les transferts et déplacements</li> <li>➤ L'habillage</li> </ul>	Assister : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'employeur dans la prise des repas</li> <li>➤ Une tierce personne dans la réalisation des soins d'hygiène corporelle</li> <li>➤ L'employeur lors de ses transferts et déplacements</li> <li>➤ L'employeur lors de l'habillage</li> </ul>	
			Réaliser les gestes liés à la délégation de soin d'un employeur en situation de handicap





## MODULE 2

### Exemple de SOMMAIRE TYPE de LIVRET d'ACCUEIL

**FOCUS sur le chapitre : VOS DROITS ET DEVOIRS EN TANT QUE PARTICULIER EMPLOYEUR**

#### Vos droits

- **En matière de crédit d'impôt: → détailler la prise en charge (modalités, montant, versement)**
  - « Les particuliers employeurs bénéficient d'aides permettant de diminuer le coût de l'emploi d'un salarié à domicile. L'assiette de l'avantage fiscal comprend les dépenses suivantes :
    - Les salaires nets versés au salarié
    - Les cotisations sociales patronales et salariales effectivement versées
    - Les frais de gestion versés à une structure mandataire déclarée ;
    - La prise en charge des frais de transports en commun du salarié entre son domicile et le lieu de travail.L'avantage fiscal est égal à 50% des dépenses engagées, dans la limite d'un plafond de dépenses fixé à 12 000 € par an et par foyer fiscal. Soit, un avantage fiscal de 6 000 €. »
- **Des aides du département (APA, PCH, PAJE)**
- **Des aides d'autres organismes (CARSAT, Retraite, MDPH)**
- **Des exonérations patronales sous condition, suivant l'âge ou la situation**
- **Le droit à la médiation pour le règlement de litiges**







## MODULE 2

### Exemple de SOMMAIRE TYPE de LIVRET d'ACCUEIL

**FOCUS sur le chapitre : VOS DROITS ET DEVOIRS EN TANT QUE PARTICULIER EMPLOYEUR**

#### Vos devoirs

En tant que particulier employeur, vous êtes tenu de :

Respecter les règles du code du  
travail applicables et la  
Convention collective de la  
branche

Honorer le paiement des salaires  
et des cotisations sociales

Indiquer à votre salarié ses droits  
à la formation professionnelle  
continue

Respecter les obligations  
d'hygiène, de sécurité au travail,  
de santé au travail, des risques  
professionnels, des bonnes  
pratiques professionnelles et  
déontologiques



## MODULE 2

# Méthodologie de construction d'un livret d'accueil



**Merci pour votre écoute.**



**Nous répondons à vos questions**

# Suivez l'actualité mandataire



sur notre site internet



**federation-mandataires.fr**



sur notre page LinkedIn



## MODULE 2 – 14/10/2025

### Respect de l'agrément mandataire

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

ENQUÊTE WEBINAIRES 2025

 Fédération  
mandataires

