

# Charte d'engagements

## Nos 6 engagements professionnels

La présente charte a pour objectif de préciser les engagements pris par les adhérents de Fédération Mandataires pour garantir les valeurs de la Fédération et la qualité de l'accompagnement des particuliers employeurs.

Elle s'adresse à tous les adhérents de Fédération Mandataires qui s'engagent dans une démarche d'amélioration de leurs pratiques professionnelles et de respect des particuliers employeurs et de leurs salariés.

Les 6 engagements auxquels souscrivent les adhérents de Fédération Mandataires sont les suivants :

### 1. Transparence et éthique

Chaque adhérent s'engage à adopter une politique de transparence et d'éthique afin d'assurer la bonne information et le bon accompagnement des particuliers employeurs :

- Afficher clairement le fait que la structure intervient sous le mode mandataire ;
- Garantir des contrats de mandat clairs et transparents, notamment sur les prix ;
- Informer des modalités et des évolutions de son offre de service ;
- Informer le particulier de ses droits et de ses devoirs en tant qu'employeur et en tant que consommateur ;
- Sécuriser la relation de travail entre le particulier employeur et son salarié ;
- Faire connaître auprès du particulier employeur et de la Fédération tout changement administratif survenu au sein de la structure impactant les éléments essentiels de la relation entre le particulier employeur et la structure ou entre la Fédération et la structure.

### 2. Accompagnement personnalisé

Chaque adhérent s'engage à apporter au particulier employeur un accompagnement personnalisé en fonction de ses besoins :

- S'assurer que le particulier a la capacité d'être particulier employeur et, à défaut, l'orienter vers un mode d'intervention plus adapté à ses besoins et à sa situation ;
- Adapter son offre de services en fonction des besoins du particulier employeur ;
- Garantir un accueil physique et une réponse adaptée aux besoins du particulier employeur qui peuvent évoluer en cours de mandat.

### **3. Respect des réglementations**

Chaque adhérent s'engage à se tenir informé de l'évolution de la réglementation et à assurer le respect de la réglementation applicable à :

- La relation entre sa structure et le particulier employeur ;
- La relation de travail entre le particulier employeur et son salarié, notamment par le respect de la convention collective nationale de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.

2

### **4. Développement professionnel**

Chaque adhérent s'engage à :

- Faire évoluer ses pratiques professionnelles ;
- Former régulièrement le personnel administratif de la structure ;
- S'assurer des capacités réelles (diplômes, expérience, etc.) des futurs salariés pour répondre aux différents besoins des particuliers employeurs ;
- Accompagner le particulier employeur dans le cadre de la formation professionnelle de son salarié.

### **5. Promotion du mode mandataire**

Afin d'assurer le développement et la reconnaissance du mode mandataire, chaque adhérent s'engage à :

- Contribuer avec la Fédération à la professionnalisation et la qualité de service ;
- Promouvoir le mode d'intervention mandataire et ses missions auprès du grand public et des prescripteurs ;
- Créer en lien avec la FEPEM des partenariats durables sur son territoire avec l'appui les délégations régionales.

### **6. Démarche qualité**

Chaque adhérent s'engage à entrer dans une démarche active d'amélioration permanente et de déposer un dossier Qualimandat dans les 12 mois.