

Charte d'Engagement

de l'Aide à Domicile en mode mandataire

pour les seniors fragilisés et les personnes handicapées

L'objectif de la « Charte d'Engagement de l'Aide à Domicile en mode mandataire » est d'apporter un certain nombre de garanties aux personnes fragiles à domicile et à leurs proches, aux professionnels intervenant à domicile et aux pouvoirs publics. Cette charte emporte ainsi des engagements en termes de qualité comme de suivi des interventions.

Il existe plusieurs modalités d'intervention au domicile des personnes fragiles dont le mode prestataire et le mode mandataire. Ce dernier, moins connu du grand public, permet à la personne fragilisée de se faire accompagner par un professionnel mandataire pour choisir son auxiliaire de vie et se faire assister durant toute la durée du contrat dans l'organisation de l'aide à domicile.

Les acteurs de l'Aide à domicile travaillant en mode mandataire, adhérents au SYNERPA Domicile et à la FESP, s'engagent, par la signature de la « Charte d'Engagement de l'Aide à Domicile en mode mandataire », à respecter les différents points précisés ci-dessous :

A - SECURITE

1. CONTRAT DE TRAVAIL ET SÉCURISATION DE LA RELATION EMPLOYEUR / EMPLOYÉ

L'acteur mandataire :

- S'engage à une communication lisible et explicite auprès de la personne aidée et de ses proches sur le fait que ce mode lui donne le statut d'employeur. L'acteur mandataire remet un document écrit qui précise les rôles et responsabilités du mandataire, de la personne employeur et de l'auxiliaire de vie employé.
- Fournit systématiquement un modèle de contrat de travail à la personne accompagnée, particulier employeur.
- Accompagne et conseille le bénéficiaire dans sa fonction d'employeur, notamment pour veiller au respect du droit du travail (minimums salariaux, temps de travail hebdomadaire, procédure de rupture du contrat, déclarations et paiement des cotisations, édition des bulletins de paie, paiement des salaires, aide à la déclaration fiscale, ...).
- S'engage sur un accompagnement régulier dans le cadre du mandat qui lui est donné, du particulier employeur dans sa relation avec l'auxiliaire de vie.

- Assiste la personne aidée, particulier employeur, et ses proches lors de la rupture du contrat de travail et édite les différents documents de fin de contrat.
- Fournit au particulier employeur un accompagnement juridique à la charge du mandataire en cas de situation litigieuse relevant du Code du travail avec un de ses salariés à domicile (en amont de la saisine éventuelle d'un tribunal).

Le Synerpa Domicile et la FESP, sans caractère obligatoire, recommandent également à leurs adhérents de participer, à titre commercial, aux frais de médiation ou de justice d'un éventuel contentieux prud'homal, à la condition que le particulier employeur ait respecté les recommandations du mandataire et que les parties prenantes s'accordent sur une défense commune.

- Participe à la lutte contre le travail non déclaré en faisant la promotion du statut de particulier employeur et en simplifiant considérablement sa mise en œuvre
- Le travail déclaré assure également une sécurisation de l'employeur par la couverture des risques liés à tout accident intervenant à son domicile, vol, ... et une sécurisation de l'employé par le paiement des cotisations salariales (chômage, retraite ...).

2. SÉCURISATION CONTRE LE RISQUE D'ABUS DE FAIBLESSE

L'acteur mandataire :

- S'assure que l'intervention sous le mode mandataire est adaptée à la situation de la personne et que son état lui permet d'assurer les responsabilités inhérentes à son statut d'employeur
- Garantit dans sa relation contractuelle avec la personne accompagnée la désignation systématique d'une tierce personne référente qui sera soit un membre de la famille, soit un travailleur social, en cas d'absence de famille.
- S'engage sur un délai de rétractation minimum de 14 jours, conformément à la réglementation en vigueur.
- Ne demande aucun engagement de durée à la personne aidée, qui peut arrêter son mandat de gestion à tout moment.

B. QUALITÉ

1. QUALITÉ DES SERVICES RÉALISÉS PAR L'ACTEUR MANDATAIRE

L'acteur mandataire :

- Propose une visite d'évaluation des besoins à domicile, gratuite et sans engagement.
- Propose à la personne accompagnée et à ses proches une prestation d'intervention individualisée en réponse à leurs besoins et en adéquation avec les compétences propres et les moyens du mandataire.
- Présente l'auxiliaire de vie à la personne aidée et à ses proches avant la première intervention. Ces derniers sont libres d'accepter ou de refuser la personne proposée.
- Assure la délivrance de ses services 7j / 7 – 24h / 24.
- Assure une continuité du service, une astreinte 7j / 7 - 12h / 24 et propose des solutions de remplacements en cas d'absence de l'intervenant.
- Réalise un contrôle de satisfaction auprès de la personne aidée et/ou de ses proches à une fréquence recommandée d'une fois par mois et minimale d'une fois par trimestre.

2. QUALITÉ DE LA PERSONNE INTERVENANT À DOMICILE

L'acteur mandataire :

- S'engage à réaliser un entretien individuel de sélection pour tout nouvel intervenant à domicile. Chaque candidat est reçu physiquement par le mandataire, afin d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle.
- Garantit une qualification minimum des intervenants proposés : formation qualifiante d'auxiliaire de vie ou expérience professionnelle significative (3 ans minimum) dans le secteur sanitaire, social ou médico-social. Assure systématiquement la vérification de l'extrait de casier judiciaire et la validité de la pièce d'identité de tout intervenant à domicile.
- Se doit de réaliser chez la personne aidée une présentation à l'auxiliaire de vie de sa nouvelle mission, que ce dernier est libre d'accepter ou de refuser.
- S'engage sur un accompagnement régulier des intervenants à domicile afin de les conseiller dans leur mission auprès de la personne fragilisée, le particulier employeur, lequel demeure décisionnaire dans la direction et le contrôle du travail de ses salariés.
- Contribue à la prévention de la maltraitance et des risques professionnels en organisant à minima une fois par an une formation des encadrants et une information des intervenants à domicile.

- Fournit sur demande à l'intervenant à domicile les informations sur le droit et les dispositifs de formation tout au long de la vie. A leur demande, le mandataire accompagne le particulier employeur et son intervenant à domicile dans la mise en œuvre du projet de formation continue de ce dernier.

C. CONTRÔLE

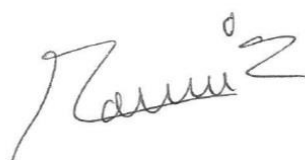
L'acteur mandataire :

- Se doit d'obtenir pour exercer un agrément obligatoire et préalable, afin de protéger la santé et la sécurité des publics vulnérables destinataires de ses services (personnes âgées, handicapées ou dépendantes, ...).
- Se doit de respecter – dans le cadre de cet agrément - un cahier des charges constitué des obligations qui précisent les conditions de fonctionnement, d'organisation, ainsi que les conditions de délivrance et d'évaluation des services, permettant de répondre aux exigences de qualité vis-à-vis des personnes âgées et en situation de handicap. Il précise également les conditions de recrutement et de qualification des gestionnaires, du mandataire ou de son référent, des encadrants et des intervenants.
- Se doit de procéder au moins une fois par an à des contrôles internes portant sur l'application du cahier des charges du mode mandataire.
- S'engage à informer sans délai les bénéficiaires de ses services, par lettre individuelle, si l'agrément lui est retiré par les Autorités.

Les autorités de tutelle (les DIRRECTE) :

- Délivrent l'agrément pour une durée de 5 ans sous réserve du respect des différentes obligations légales et assurent le contrôle et renouvellement à l'échéance.
- Assurent un contrôle du reporting trimestriel et du bilan qualitatif et quantitatif annuel de l'activité réalisé par l'acteur mandataire.

A Paris, le 12 novembre 2020



Dafna MOUCHENIK

Présidente du SYNERPA Domicile



Maxime AIACH

Président de la FESP