
SERVICES A LA PERSONNE



Charte Confiance & Qualité

CHARTE CONFIANCE ET QUALITE de la mise en relation et de la coordination responsable

Engagements qualité relatifs à l'organisation à distance de services à domicile, par la mise en relation de structures de Services à la personne et/ou d'intervenants à domicile avec un particulier.

La CHARTE CONFIANCE & QUALITE s'adresse à tout organisme (entreprise, coopérative, association, etc.) qui facilite à distance la rencontre entre des offres (de structures et/ou d'intervenants) et des demandes (de particuliers exclusivement) de Services A la Personne¹, quel que soit le mode d'intervention. Sont particulièrement concernées les plateformes de coordination, accessibles par internet et/ou téléphone. Leur vocation est de sécuriser la mise en place et la réalisation de Services A la Personne, en proposant des solutions de type place de marché, sélection/évaluation des offreurs de service, coordination et suivi de la réalisation, information et accompagnement.

¹ Articles L.7231-1 et L.7221-1 du code du travail.

Lexique :

Modes d'intervention :

Mode prestataire : L'intervenant qui réalise la prestation de Service A la Personne est salarié de l'organisme prestataire qui propose les services. Il intervient sous sa responsabilité et sous l'autorité hiérarchique d'un encadrant. L'organisme assure toute la gestion des ressources humaines (recrutement, planning, congés, continuité de service, paie, formation, licenciement...), le client particulier n'a pas le statut d'employeur ni de responsabilité hiérarchique, il paie une facture de prestation de service.

Mode mise à disposition : l'intervenant est salarié de l'organisme (association intermédiaire ou entreprise de travail temporaire), mais il est mis à disposition du client particulier qui exerce, par délégation, certaines responsabilités de l'employeur relatives aux conditions de travail (définition des tâches, horaires de travail, dates de congés...).

Mode mandataire : L'organisme mandataire assure le recrutement et le placement de l'intervenant auprès du client particulier. Il accomplit, pour son compte, les formalités administratives et les déclarations fiscales et sociales liées à l'emploi de l'intervenant. Le particulier, ayant l'entière responsabilité juridique liée à sa qualité d'employeur, est responsable du respect du code du travail, du paiement du salaire et des cotisations sociales.

Mode emploi direct (ou gré à gré): Le client particulier recrute directement l'intervenant. En tant qu'employeur, il réalise les démarches administratives, établit les bulletins de salaire, gère le contrat de travail et sa rupture. Il doit se conformer au droit du travail et à la convention collective, gérer les absences de l'intervenant. Le particulier employeur paie un salaire et des cotisations sociales.

**AINSI, TOUT ORGANISME SIGNATAIRE DE LA PRESENTE
CHARTRE CONFIANCE & QUALITE S'ENGAGE A :**

Lorsqu'il met en relation un particulier avec un intervenant de services à la personne (Mode emploi direct) :

Une conformité réglementaire de la plateforme

- être déclarée « services à la personne » auprès des autorités publiques ;
- demander et enregistrer le numéro Urssaf employeur des particuliers ou entreprises souhaitant recruter une personne ;
- collecter - en le tenant confidentiel – auprès des personnes demandant à publier une demande d'emploi, leur numéro de sécurité sociale, ainsi qu'une copie de leur carte d'identité et un extrait de leur casier judiciaire (bulletin n°3) ;
- collecter et disposer d'une attestation sur l'honneur de l'employeur, du respect des dispositions légales et conventionnelles s'appliquant au régime du particulier employeur² dont celles relatives au droit du travail³ et celles portant sur les conditions de rémunération⁴. Rappeler cet engagement dans un « avertissement aux utilisateurs de la plateforme » ;
- organiser le traitement des données dans le respect des règles et obligations légales (protection des données personnelles, droit à l'oubli, etc.).

Une communication claire et transparente (offre, tarification et les engagements de service)

- afficher le taux horaire ou le prix de prestation avant toute déduction d'éventuelles aides (par exemple : crédit ou réduction d'impôts SAP, aide ou prestations de la Caf, etc.) ;
- indiquer de façon claire et lisible aux utilisateurs les risques encourus en cas de recours au travail dissimulé ;
- contrôler la légalité des annonces ou offres déposées et retirer celles manifestement obsolètes dans un délai maximum d'un mois ;

Une sélection professionnelle, rigoureuse et adaptée des intervenants

- collecter l'attestation sur l'honneur de la véracité des expériences et qualifications professionnelles afférentes aux intervenants et s'assurer de sa capacité juridique à conclure un contrat de travail (âge légal, absence d'irresponsabilité civile, etc.) ;
- collecter l'attestation d'assurance civile professionnelle des intervenants ou garantir les risques liés aux prestations

Une mesure permanente de la qualité des prestations délivrées

- recueillir le niveau de satisfaction des clients et de l'intervenant afin de garantir le niveau de la qualité des prestations réalisées ;

² Code du travail et CCN Particuliers employeurs.

³ Dont : paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail et des conventions collectives applicables (CCN SAP, CCN Particuliers employeurs, CCN BAD, CCN 66).

⁴ Attestation par voie numérique possible.

Lorsqu'il met en relation un particulier avec une structure de services à la personne (modes prestataire, mise à disposition, mandataire) :

Une conformité réglementaire de la plateforme

- être déclaré « services à la personne » auprès des autorités publiques ;
- respecter les dispositions légales (Cf. URSSAF) ;
- attester de la souscription à une assurance responsabilité civile professionnelle ;
- organiser le traitement des données dans le respect des règles et obligations légales (protection des données personnelles, droit à l'oubli, etc.).
- développer avec les structures présentes sur la plateforme des relations équilibrées, dénuées de toute dépendance économique, et respectant la législation en vigueur en matière de modalités de paiement.

Une communication claire et transparente (offre, tarification et les engagements de service)

- communiquer le prix de prestation avant déduction des éventuelles aides auxquelles donne droit l'intervention (par exemple : crédit ou réduction d'impôts SAP, aide ou prestations de la Caf, etc.) et respecter les conditions d'information des consommateurs ;
- indiquer de façon claire et lisible aux utilisateurs les risques encourus en cas de recours au travail dissimulé, ainsi que le mode d'intervention proposé et ses conséquences en matière de responsabilités ;
- contrôler la légalité des offres ou demandes de services déposées et retirer celles manifestement obsolètes dans un délai maximum d'un mois ;

Une sélection professionnelle, rigoureuse et adaptée des structures

- accepter exclusivement les offres de services de structures déclarées, agréées ou autorisées de services à la personne ;
- disposer pour chaque structure d'une copie du récépissé de déclaration, d'agrément ou d'autorisation d'activités SAP, quel que soit leur mode d'intervention : prestataire, mise à disposition, mandataire, ;
- s'assurer pour les structures mandataires qu'elles disposent des numéros Urssaf de leurs clients particuliers employeurs ;
- s'assurer, par voie contractuelle ou via une attestation sur l'honneur de la structure, que toute structure de SAP référencée sur la plateforme respecte les

dispositions légales et conventionnelles en vigueur, notamment celles relatives à la rémunération des intervenants

- s'assurer de la détention par chaque structure présente sur la plateforme d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle valide pour les services proposés

Une qualité des services garantie

- une accessibilité de la plateforme conforme aux horaires et promesses annoncés
- des conseillers qualifiés, disponibles et à l'écoute des utilisateurs ou bénéficiaires

Une mesure régulière de la qualité des prestations délivrées (réseau agréé des structures)

- effectuer des audits et contrôles aléatoires de la qualité des prestations délivrées ;
- recueillir le niveau de satisfaction des clients et de la structure afin de garantir le niveau de la qualité des prestations réalisées ;
- évaluer le niveau de performance/qualité des structures présentes sur la plateforme à travers des critères objectifs et partagés ;
- conduire un plan d'amélioration Qualité auprès des structures agréées afin de garantir l'application de mesures correctives
