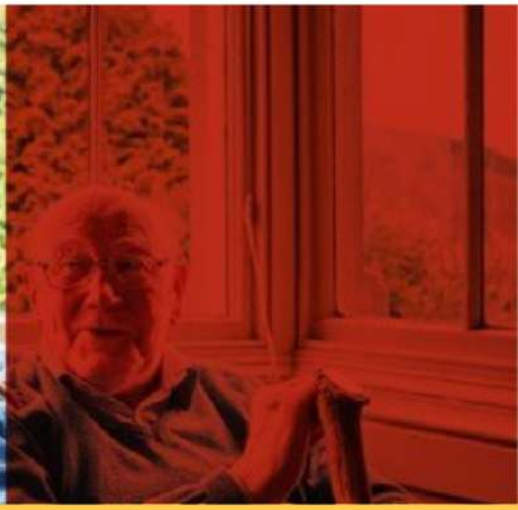
Fédération du
SERVICE AUX PARTICULIERS



+

LES SERVICES D'AIDE À DOMICILE **EN MODE MANDATAIRE**

25 ANS #AVOTRESERVICE

+ **1re Fédération représentative** en France des structures entrepreneuriales de SAP

+ **une Fédération généraliste** : la FESP est la maison commune des services à la personne. Tous les métiers et tous les modes d'intervention sont représentés et défendus sur tout le territoire, en métropole et en Outre-Mer, ou ils sont très présents

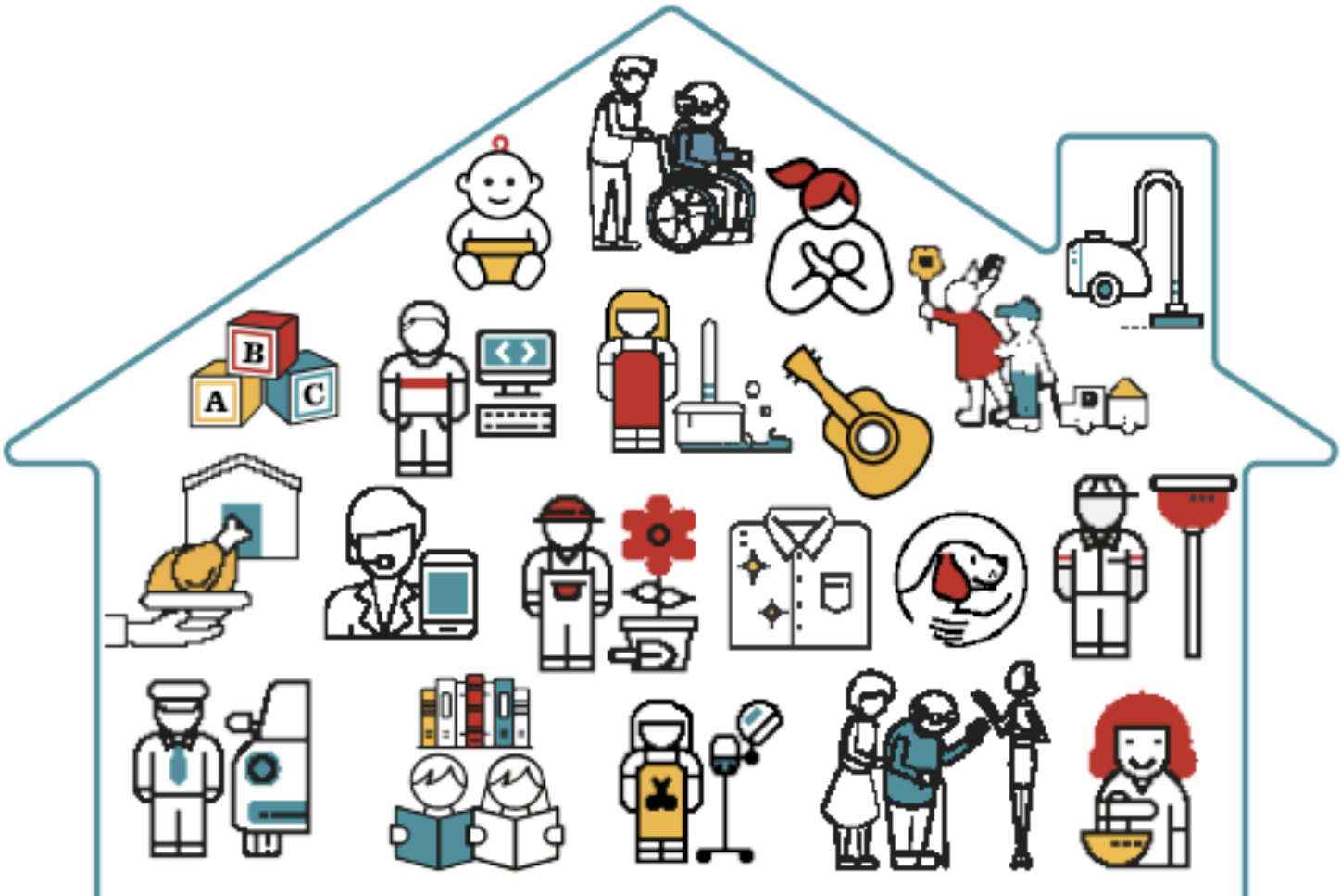
+ **des valeurs** : écoute, appui et accompagnement de ses membres au quotidien

+ **une conviction** : défendre un secteur créateur d'emplois qualifiés

+ **l'innovation** au service des professionnels du domicile ainsi que des familles.

+ **un levier** pour rendre attractifs les métiers des services à la personne.

+ **être défendu et représenté** auprès des pouvoirs publics et décideurs locaux : ministères, assemblées parlementaires, conseils départementaux, collectivités territoriales, organismes de protection sociale : CARSAT, CAF, URSSAF (...), établissements publics : CNSA, ARS....



FESP : LA FÉDÉRATION POUR TOUS

UN MODÈLE D'INTERVENTION ADAPTÉ À TOUS

Les auxiliaires de vie (AVS) peuvent intervenir au domicile des personnes dépendantes sous 3 statuts différents[1] :

+ En tant que salariés de structures prestataires autorisées par les Conseils départementaux, mode dit **prestataire** : 200 millions d'heures réalisées, soit 44% du total (50% dans une structure associative, 9% publique et 41% privée).
+ En tant que salariés directs du « particulier employeur », mode dit **de gré à gré** : 230 millions d'heures réalisées, soit 51% du total.
+ En tant que salariés du « particulier employeur » ayant recours à l'aide d'une structure mandataire agréée par la DIRECCTE, mode dit **mandataire** : 20 millions d'heures, soit 5% du total.

Ces 3 modes d'intervention ne s'opposent pas. Ils ont chacun leur place et leur valeur auprès des personnes âgées fragilisées et handicapées et leurs familles qui doivent pouvoir choisir en toute liberté la solution la mieux adaptée à leurs attentes et à leur situation.

La Charte d'engagement de l'aide à domicile en mode Mandataire, signée par les principales fédérations représentatives de notre secteur, acte la transformation historique du mode mandataire en un nouveau modèle innovant et qui s'est professionnalisé afin d'accompagner au mieux la personne âgée fragilisée ou en situation de handicap dans le choix de son auxiliaire de vie et le suivi de sa prise en charge. Nous parlons ainsi du **mode mandataire intégré.**

Les principales caractéristiques du mode mandataire intégré sont les suivantes :

+ **La mise en place d'un binôme entre la personne aidée et l'auxiliaire de vie** qui se crée au travers de la signature d'un contrat de travail entre les deux parties. Chacun des acteurs est libre d'accepter cette association, l'acteur mandataire ayant la responsabilité de vérifier que la personne aidée est en capacité de faire ce choix, d'anticiper tout risque d'abus de faiblesse et de proposer systématiquement la désignation d'une tierce personne référente au cas où.
+ **Une vraie continuité du service**, de jour comme de nuit, le week-end et les jours fériés, avec une astreinte 7j / 7 - 12h / 24. L'acteur mandataire propose des solutions de remplacement en cas d'absence éventuelle de l'intervenant.
+ **Un accompagnement régulier par le mandataire**, dans le cadre du mandat qui lui est donné, du particulier employeur dans sa relation contractuelle avec l'auxiliaire de vie et un soutien des intervenants à domicile afin de les conseiller dans leur mission auprès de la personne fragilisée.

1. Source : Dares - les services à la personne en 2018

LES AVANTAGES
DU MODE MANDATAIRE

1 POUR LES BÉNÉFICIAIRES

Le modèle qui repose sur l'existence de ce binôme unique et pérenne entre la personne aidée et l'auxiliaire de vie assure **une réelle stabilité dans l'accompagnement du patient** et ainsi une vraie qualité de suivi au quotidien. Un même auxiliaire de vie va habituellement s'occuper d'une même personne durant toute sa durée de prise en charge (hors congés et jours de repos hebdomadaire), ce qui est très adapté à la prise en charge du handicap et de la grande dépendance (2h et + / jour)

Le mode mandataire propose un accompagnement personnalisé des bénéficiaires et de leur famille qui s'adapte à l'évolution de la dépendance.

Aujourd'hui, les mandataires déploient en moyenne un responsable de secteur pour 25 personnes accompagnées. Ces avantages s'illustrent par un haut niveau de satisfaction des bénéficiaires. A titre d'exemple, **97% de clients satisfaits** suite à une enquête de satisfaction réalisée en septembre 2020 auprès de 1 000 clients chez un des acteurs mandataires clés du secteur.

2 POUR LES AUXILIAIRES DE VIE

Le mode mandataire répond aux attentes de nombreux auxiliaires de vie en leur offrant le choix d'accepter les clients et les missions (type, horaires, localisation) proposés par l'acteur mandataire, de se limiter à 2 ou 3 bénéficiaires par jour et d'avoir **une rémunération au-delà du SMIC du fait de la convention collective du particulier-employeu**r (45% des AVS sont à 100h et plus par mois avec un salaire moyen de 1 540 € net / mois).

De même, ce modèle offre une vraie qualité de vie au travail pour les intervenants.

Les AVS restent plus longtemps chez la même personne (2 à 3 heures / jour). Ils suivent par conséquent un nombre plus réduit de bénéficiaires, ce qui réduit le temps passé dans les transports et renforce le lien avec les bénéficiaires.

Ces avantages s'illustrent par un haut niveau de satisfaction des auxiliaires de vie. A titre d'exemple, **91% d'AVS satisfaits** suite à une enquête de satisfaction réalisée en novembre 2020 auprès de 1 006 AVS chez un des acteurs mandataires clés du secteur.

3 POUR LES POUVOIRS PUBLICS

Le modèle mandataire est créateur d'emplois sur les territoires et efficace dans la lutte contre le travail non décalré.
Le mandataire intégré est en croissance organique moyenne de 25 à 30% / an pour un marché des acteurs privés autour de 6 à 7%. Cette forte croissance illustre la bonne adéquation entre les attentes des bénéficiaires et l'offre proposée par l'acteur mandataire intégré, ce qui entraine une réelle dynamique de création d'emplois.
Le mode mandataire **permet également de lutter contre le travail non déclaré,** en aidant la professionnalisation du statut de particulier-employeur et en sécurisant la relation employeur -employé. Cela entraine des recettes fiscales supplémentaires pour la collectivité : cotisations sociales des intervenants à domicile et des fonctions support, TVA et impôt sur les sociétés.
Le travail déclaré assure également une sécurisation du bénéficiaire par la couverture des risques liés aux accidents à son domicile, vol, ... et une sécurisation de l'AVS par le paiement des cotisations salariales (chômage, retraite, assurance maladie...). A titre d'illustration, **3000 emplois** ont été créés en 2020, **20 000** de plus dans les prochaines années.

Le mode mandataire intégré répond ainsi à de nombreux enjeux sociétaux,
et en particulier à la nécessité d'un meilleur accompagnement des seniors à domicile et à la capacité de rendre les métiers du Grand Age plus attractifs.
Il a de fait sa juste place dans la prise en charge à domicile des personnes âgées fragilisées et des personnes handicapées.

Les pouvoirs publics doivent donc le reconnaitre comme un acteur à part entière dans la prise en charge à domicile des seniors et du handicap et ainsi veiller à une égalité de traitement qui fait très souvent défaut.

Une histoire parmi tant d'autres

«Ce lundi, comme tous les jours de la semaine, Mme Girard reçoit la visite de Sylvie, qui est son auxiliaire de vie qui lui a été présentée par son agence mandataire il y a 2 ans maintenant.

Tous les jours de la semaine, Sylvie passe 2h par jour pour s'occuper de Mme Girard. Elles se connaissent bien maintenant. Elle comprend parfaitement tout ce qui est important pour Mme Girard, et Mme Girard a réussi à bien s'habituer à la présence de Sylvie, qui est un maintenant le pilier de son quotidien en semaine.
Quand Sylvie n'est pas disponible et part en congés, Anne-Marie ou Samia prennent le relai.
Le complément essentiel de ce couple aidant-aidé qui tient dans la durée (élément clé du mode mandataire) est la présence de Sabrina, responsable de secteur.
C'est Sabrina qui s'assure régulièrement que l'aide apportée par Sylvie est adaptée à la situation de Mme Girard et qui accompagne Sylvie dans ses missions d'aide à domicile (conseil aux questions du quotidien, information sur son statut etc.).

Sabrina accompagne également Mme Girard et sa famille dans toutes les démarches administratives liées à l'emploi de Sylvie à son domicile.
Sabrina joue un rôle clé dans le parcours de vie et de soins de Mme Girard et participe à la coordination médico-sociale avec les différents acteurs du domicile (médecin généraliste, infirmier, kiné, assistante sociale, CLIC, etc.)»

Cadre Réglémentaire

L'acteur mandataire se doit d'obtenir - pour exercer - un agrément obligatoire et préalable délivré par la DIRECCTE, afin de protéger la santé et la sécurité des publics vulnérables destinataires de ses services.
Il se doit de respecter – dans le cadre
de cet agrément - un cahier des charges qui précise les conditions d'organisation, de fonctionnement, 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 encadrants et des intervenants.
Il se doit de procéder au moins une fois par an à une enquête qualité aurpès des bénéficiaires.

Détail des principales prestations assurées

L'acteur de service d'aide à domicile assure les services ménagers et les prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires et les actes essentiels de la vie quotidienne : entretien du logement, entretien du linge, préparation des repas, courses, aide à la toilette, aide à l'habillage et au déshabillage.
Dans ce périmètre d'intervention, l'acteur mandataire :

+ Propose une visite d'évaluation à domicile des besoins du bénéficiaire,gratuite et sans engagement.
+ Assure la sélection attentive de l'auxiliaire de vie (entretien en présentiel, qualification minimale, vérification du casier judiciaire et du savoir-être...) et le présente à la personne aidée et à ses proches avant la première intervention, ces derniers étant libres de leur choix.
+ Accompagne et conseille le bénéficiaire dans sa fonction d'employeur, notamment pour veiller au respect du droit du travail et sécuriser la relation employeur / employé.
+ Assure la délivrance de ses services 7j / 7 – 24h / 24, une continuité du service, une astreinte 7j / 7 - 12h / 24 et un remplacement en cas d'absence de l'intervenant.
+ Assure un suivi régulier et un contrôle de satisfaction auprès de la personne aidée et/ou de ses proches à une fréquence recommandée d'une fois par mois.
+ 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.
+ 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.

Protection, services, accompagnement social

Souriez, vous êtes au cœur de nos engagements

- **Vous proposer** des solutions personnalisées en santé et en prévoyance
- **Vous aider** à concilier bien-être des salariés et performance
- **Être à vos côtés** dans les moments de fragilité
- **Vous garantir** des soins de qualité au juste prix
- **Agir** pour une société plus juste et plus inclusive

malakoffhumanis.com

malakoff humanis

SANTÉ - PRÉVOYANCE - RETRAITE - ÉPARGNE

On aime vous voir sourire

MH-12552_1911

LA FÉDÉRATION EN CHIFFRES

1re Fédération représentative en France des structures entrepreneuriales de SAP **depuis 1996**

Plus de **3000 structures** de proximité implantées sur l'ensemble du territoire national

Plus de **20 000 salarié(e)s/an** formés à tous les métiers du secteur

REJOIGNEZ-NOUS !

Quels que soient la taille, les activités de votre entreprise, le mode ou la zone d'intervention, rejoignez la maison commune des services à la personne afin de :

+ **bénéficier d'un accompagnement** professionnel adapté à vos besoins de dirigeants : hotline informations et veille juridiques, modèle de contrats/ documents, démarches administratives, recrutement, formation...

+ **profiter d'un réseau** de plus de 3000 adhérents

+ **participer au développement économique** local #referentsFESP

+ **contribuer à la modernisation** de votre structure au travers du soutien financier de la CNSA, dans le cadre de la convention FESP-CNSA

+ **promouvoir votre rôle de chef d'entreprise** à l'occasion d'évènements et gagner en visibilité

+ **accéder à des tarifs préférentiels** à l'occasion des manifestations du secteur pour les entreprises affiliées à la FESP

CONTACT :

FÉDÉRATION DU SERVICE AUX PARTICULIERS
48, Bd de la Tour Maubourg, 75007 Paris
01 53 85 40 80 accueil@fesp.fr
FESP FRANCE @FESP_SERVICES FEDERATIONFESP
www.fesp.fr

MAISON COMMUNE DES SAP

FÉDÉRATION DU SERVICE AUX PARTICULIERS
48 BOULEVARD DE LA TOUR MAUBOURG
75007 PARIS
01 53 85 40 80
accueil@fesp.fr

Fesp France @FESP_SERVICES Fédération Fesp