

LIVRET D'ACCUEIL

APAHM

Servie à la personne

124 Rue du Mas de Nègre 34070 Montpellier

Tél. : 09 81 76 62 85 / 06 63 79 16 73 - Email : apahm.montpellier@gmail.com

SIREN : 823 062 898 – R.C.S Montpellier

Agrément N°SAP 823 062 898

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous informer et de vous guider dans la mise en œuvre des services de recherche d'aide à domicile que nous vous proposons.

APAHM vous fait bénéficier d'une expérience et d'une expertise reconnue dans le domaine de l'aide et de l'accompagnement à domicile.

Nous attachons une attention particulière aux personnes en situation de handicap et aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Le mandataire dispose de l'expérience nécessaire et d'une formation adaptée à ce public. C'est également l'un de nos critères de pré-sélection des intervenants pour le particulier employeur.

APAHM s'attache à vous apporter une réponse la plus adaptée possible à vos besoins en matière d'aide à domicile.

La qualité de la relation que nous entretenons avec chacun de nos bénéficiaires est un objectif quotidien, voilà pourquoi vous trouverez toujours chez **APAHM** un interlocuteur prêt à vous répondre.

Bienvenue et bonne lecture,

Mr. ISSAOUI Raouf
Directeur D'Agence

APAHM SARL au capital de 3000 euros.

124 Rue du Mas de Nègre 34070 Montpellier

Tél. : 09 81 76 62 85 / 06 63 79 16 73 - Email : apahm.montpellier@gmail.com

SIRET : 823 062 898 00072 – R.C.S Montpellier- Code APE 88.10A

TVA FR65823062898 – Agrément n° SAP823062898

SOMMAIRE

Nos missions et équipes

Nos prestations

Mode d'intervention

Informations pratiques

En cas de litige, Médiation

Protection des données personnelles

Continuité du service en cas d'absence de l'intervenant

Charte de bientraitance, prévention de la maltraitance

Annexe 1 : Médiation à la consommation

Annexe 2 : Institutions territorialement compétentes

Annexe 3 : Tarifs mandataire frais de gestion de base 2026

Nos missions et équipes

APAHM est spécialisé dans le service à la personne et tout particulièrement dans le maintien à domicile.

APAHM a pour mission de venir en aide aux personnes de plus ou moins de 60 ans et plus et aux personnes en situation de handicap, dépendantes ou non en pré sélectionnant des intervenants que le client emploiera pour des prestations personnalisées et adaptées qui les accompagnent dans les actes courants de la vie quotidienne à l'exception d'actes relevant d'actes médicaux. Notre équipe est formée de spécialistes de l'aide à domicile, qui assurent l'évaluation de l'autonomie des particuliers bénéficiant de notre accompagnement.

Dans le cadre du mandat, **APAHM** s'engage à effectuer pour le compte et sous le contrôle du particulier employeur, sous réserve que celui-ci transmette les informations nécessaires, les formalités relevant de sa qualité d'employeur, notamment :

- Recherche, sélection et présentation de candidats susceptibles d'exercer la fonction.
- Rédaction du contrat de travail établi selon les demandes de l'employeur.
- Constitution du dossier employeur auprès de l'URSSAF et de tous les organismes sociaux liés à l'embauche d'un salarié de :
- Immatriculation de l'employeur et du salarié + Demande d'exonération de charges sociales
- Calcul des cotisations sociales et établissements des déclarations nominatives trimestrielles de cotisations.
- Etablissement des bulletins de paye, selon les indications fournies par le particulier employeur.
- Renseignements les dossiers permettant à l'employeur d'obtenir divers avantages sociaux.
- Facilitation de l'accès à la formation de la ou les personnes embauchées.
- Formalités relatives à l'exécution du contrat de travail liant l'employeur au salarié.
- Explication de l'application de la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur.
- Assistance pour les formalités relatives à la rupture du contrat de travail.
- Conseil et assistance ponctuels pour l'organisation du travail de la personne embauchée à l'exclusion de toute fonction hiérarchique ou disciplinaire.

APAHM SARL au capital de 3000 euros.
124 Rue du Mas de Nègre 34070 Montpellier
Tél. : 09 81 76 62 85 / 06 63 79 16 73 - Email : apahm.montpellier@gmail.com
SIRET : 823 062 898 00072 – R.C.S Montpellier- Code APE 88.10A
TVA FR65823062898 – Agrément n° SAP823062898

❖ Le choix des intervenant(e)s

Nous présélectionnons pour vous des intervenants à domicile à la suite d'une sélection rigoureuse qui comprend obligatoirement un entretien en face à face avec la/le candidat(e) sur présentation des pièces justificatives telle que la formation et/ou l'expérience professionnelle prouvant son aptitude à travailler auprès des personnes en perte d'autonomie. Nous vous présentons le (ou la) candidat(e)s . La décision finale au poste proposé vous reviendra intégralement en mode mandataire.

Profil souhaité **assistant(e) de vie** : il/elle dispose d'un diplôme, d'un titre ou d'une certification professionnelle d'un niveau 3 du secteur médico-social (DE Aide-Soignant(e), DEAVS, DEAMP, DEAES, etc.) et/ou d'une expérience d'un minimum de trois ans dans le secteur médico-social, en particulier dans l'aide à domicile auprès de personnes âgées et / ou en situation de handicap ;

Cette catégorie intervenant (e)s vous accompagne :

- Dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, aide à la toilette, à l'alimentation, ...) ;
- Dans les activités de la vie quotidienne (aide à la réalisation des courses, aux repas,)
- Dans les activités de la vie sociale et relationnelle (maintien des relations sociales, accompagnement dans les sorties et les loisirs, ...).

Profil assistant(e)s-ménager(e)s :

il/elle dispose d'une expérience d'un minimum de trois ans dans le secteur médico-social. Ces intervenant(e)s vous accompagnent pour réaliser les travaux courants d'entretien de la maison : ménage, repassage et entretien du linge.

Aussi bien les assistant(e)s de vie que les assistant(e)s-ménager(e)s, par leur formation externe ou interne, sont aptes à reconnaître toute situation d'urgence, et à transmettre l'information au professionnel compétent (médecin traitant, SAMU, pompiers...).

Exprimez-vous sur la qualité de nos services

APAHM s'engage à vous adresser chaque année un questionnaire de satisfaction afin que vous nous fassiez part de toutes vos remarques et nous permettre d'améliorer en permanence la qualité de nos prestations pour mieux vous servir et vous accompagner.

Une synthèse des résultats vous est adressée à l'issue. Un suivi régulier de la qualité est également effectué tout au long de la mise en œuvre de la prestation à votre domicile.

❖ Secteurs d'intervention

APAHM intervient dans le département de l'Hérault (34), sur la Grande Agglomération de Montpellier.

❖ Mode d'intervention

APAHM intervient pour vous en tant qu'organisme de services à la personne **mandataire**, dont les missions sont exposées dans le chapitre suivant.

Vos salariés présélectionnés par nos soins pourront assurer à votre domicile :

- Une présence 24h/24h,
- Une aide au lever, l'aide au coucher,
- Une aide à la toilette,
- Une aide aux courses,
- Une aide à l'entretien courant du logement et du linge,
- Une aide à la préparation des repas, à la prise des repas et à l'hydratation,
- Un soutien moral,
- Une aide à l'accompagnement pour les sorties et les loisirs,
- Une aide dans vos démarches administratives.

❖ Prestation et activités

Conformément à la Déclaration 823 062 898 **APAHM** propose les prestations et activités dont celles-ci relèvent, en référence à la liste fixée par l'article D. 7231-1 du code du travail :

Les activités de service à la personne soumises à Déclaration (non soumises à agrément), en application de l'article L. 7231-1 à L.7233-2, R.7232-16 à R.7232, D.7231-1 et D.7233-1 à D.7233-5, conformément au Récépissé modificatif de déclaration d'activité de services à la personne N°SAP823062898 délivré le 18 Janvier 2024 par arrêté Préfectoral N°24-XVII-24

APAHM SARL au capital de 3000 euros.
124 Rue du Mas de Nègre 34070 Montpellier
Tél. : 09 81 76 62 85 / 06 63 79 16 73 - Email : apahm.montpellier@gmail.com
SIRET : 823 062 898 00072 – R.C.S Montpellier- Code APE 88.10A
TVA FR65823062898 – Agrément n° SAP823062898

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Livraison de courses à domicile
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux courses
- Assistance administrative à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé

- Assistance aux personnes ayant besoin d'une aide temporaire à leur domicile (*attention, les personnes visées par cette prestation ne sont pas le public vulnérable de l'autorisation notamment les personnes âgées, handicapées, atteintes de pathologies chroniques ou familles fragilisées*).

- Conduite du véhicule des personnes en cas d'invalidité temporaire (*attention, les personnes visées par cette prestation ne sont pas le public vulnérable de l'autorisation notamment les personnes âgées, handicapées, atteintes de pathologies chroniques ou familles fragilisées*).

- Accompagnement des personnes présentant une invalidité temporaire
(*Attention, les personnes visées par cette prestation ne sont pas le public vulnérable de l'autorisation notamment les personnes âgées, handicapées, atteintes de pathologies chroniques ou familles fragilisées*).

Les activités de service à la personne soumises à Agrément, en application de l'article L. 7232-1 du code du Travail :

- Assistance aux personnes âgées (PA)
- Assistance aux personnes handicapées (PH)
- Conduite du véhicule des PA-PH
- Accompagnement des PA-PH

❖ Devis et factures gratuits

APAHM remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 euros TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.

Après la réalisation de la prestation une facture est remise gratuitement.

❖ Référent APAHM

Les visites de notre référent coordinateur à votre domicile font intégralement partie des modalités de nos interventions, notamment pour :

- Faire l'évaluation de vos besoins
- Expliquer le devis
- Présenter l'intervenante et s'assurer du bon travail
- Visite de qualité de services pour s'assurer de la qualité de la prestation

Mode d'intervention

❖ Le mode mandataire

En mode mandataire, vous mandatez **APAHM**, vous accompagner et vous conseiller dans l'exercice de votre fonction et de vos obligations de particulier employeur.

Vous mandatez **APAHM** pour rechercher, vérifier les qualifications et garanties professionnelles, présélectionner et vous proposer un/des intervenant(s), selon un profil bien ciblé en **adéquation avec le cahier des charges de l'agrément** et établi **avec vous et en adéquation avec votre plan d'aide**.

Attention, selon l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne : dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations.

En qualité d'employeur, vous aurez notamment toutes les responsabilités suivantes :

- Respect du code du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur (visites médicales d'embauche et de suivi du salarié, formations, congés payés)
- Déclaration du nombre d'heures travaillées par votre salarié et payées à votre salarié
- Règlement du salaire de l'intervenant
- Paiement des cotisations sociales
- Paiement des charges sociales (patronales)
- Inscription et paiement de la cotisation annuelle auprès de la Médecine du Travail

Nota : si vous déléguez le versement du salaire à l'organisme **APAHM**, c'est **APAHM** qui paye les salaires + cotisations + charges pour votre compte. **APAHM** s'occupe également de la déclaration des cotisations sociales.

- Respect des obligations légales et conventionnelles en matière de rémunération
- Respect des délais légaux de préavis ou, à défaut, versement des indemnités prévues
- Formation du salarié

La convention de mandat précise notamment la durée, le rythme et le coût de la prestation de mandat.

En mode mandataire, vous êtes employeur direct de votre salarié. **APAHM** vous accompagne, assiste et vous conseille dans toutes vos obligations et démarches administratives d'employeur (je suis mandatée pour faire cela) :

- Le calcul du coût de votre intervenant (salaire brut, charges sociales, exonérations sur les charges sociales et exonérations fiscales),
- Déclaration auprès des administrations et services concernés,
- Demande d'aides liées à l'emploi d'une aide à domicile : APA, ...
- Établissement du contrat de travail, les bulletins de salaire,
- Informations sur le droit du travail et la convention collective du particulier employeur – aide à la fin de contrat.

Attention : La rupture du contrat de mandat n'entraîne pas la rupture du contrat de travail de votre salarié.

Nos tarifs en mode mandataire

Nous vous invitons à nous contacter directement pour avoir une idée sur **nos tarifs en mode mandataire**, vous néanmoins consulter notre tableau indiquant le tarif de base de nos frais de gestion (Annexe 3 page 26).

La facturation sera réalisée mensuellement et cela au vu des fiches de présences.

Informations pratiques

❖ Le Chèque Emploi Service Universel (C.E.S.U)

Mode mandataire

Particuliers-employeurs

Si vous rémunérez votre salarié à domicile en CESU préfinancé, vous devez le déclarer à l'URSSAF.

Dans tous les cas vous devez affilier votre salarié au CRCESU pour qu'il puisse encaisser vos règlements.

A noter que des frais de gestion seront imputés par le Centre national CRCESU à votre salarié.

Déclarer votre salarié à domicile en CESU

- **Selon votre situation, vous devez adhérer à l'URSSAF.**
- **Si vous employez directement un salarié à domicile**

APAHM SARL au capital de 3000 euros.
124 Rue du Mas de Nègre 34070 Montpellier
Tél. : 09 81 76 62 85 / 06 63 79 16 73 - Email : apahm.montpellier@gmail.com
SIRET : 823 062 898 00072 – R.C.S Montpellier- Code APE 88.10A
TVA FR65823062898 – Agrément n° SAP823062898

Vous déclarez les rémunérations versées à votre salarié et les heures effectuées sur le site www.cesu.urssaf.fr.

Les cotisations sociales seront prélevées sur votre compte bancaire et votre salarié recevra une attestation d'emploi valant bulletin de salaire.

Déclarer votre salarié, c'est important

Comme tous les employés, votre salarié doit bénéficier d'une couverture sociale complète en cas de maladie, de chômage ou pour sa retraite.

Si vous employez directement un salarié, vous avez donc l'**obligation de le déclarer**.

N'oubliez pas de le faire, sinon vous vous exposez :

- au remboursement de tous les frais en cas d'accident du travail (hospitalisation, dommages et intérêts...) ;
- à des sanctions pénales et civiles.

Dans le cadre de votre convention de mandat en service mandataire, **APAHM** peut vous accompagner pour la réalisation de ces formalités.

❖ Les aides financières

APAHM propose d'aider le bénéficiaire à constituer les dossiers administratifs pour obtenir les aides financières telles que l'A.P.A. à noter que ces aides sont individuelles. Exemple, pour les couples : en cas d'arrêt des aides pour l'un des conjoints, l'autre conjoint continuera à bénéficier de ses droits propres, et pourra bénéficier des prestations de son conjoint à la condition de s'acquitter du plein tarif de celui-ci.

APAHM propose de vous aider à constituer les dossiers administratifs simples pour obtenir les aides financières, telles que :

Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A) financée par le Conseil Départemental

Toute personne âgée de plus de 60 ans et résidant en France peut bénéficier de l'A.P.A si elle souffre d'une perte d'autonomie (sur la base de la grille AGGIR qui classe les personnes âgées en six niveaux de perte d'autonomie). Lors de notre visite d'évaluation, nous nous chargeons de prendre tous les renseignements nécessaires à la constitution d'un dossier de demande d'APA afin de les communiquer aux services sociaux de la mairie ou du département les seules habilités à mettre en place un "plan d'aide" pour soutenir le bénéficiaire au quotidien. Le niveau de l'allocation dépend

du degré de dépendance de la personne âgée, mais aussi de ses revenus. Dans certains cas, une participation financière est demandée au bénéficiaire sous la forme d'un ticket modérateur. Les services départementaux disposent de 2 mois pour donner un avis favorable ou non à la demande.

La Prestation de Compensation du Handicap (P.C.H) financée par le Conseil Départemental

La prestation de compensation est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes en situation de handicap. Ces besoins doivent être inscrits dans un plan personnalisé défini par l'équipe pluridisciplinaire de la Maison départementale des personnes en situation de handicap (M.D.P.H), sur la base du projet de vie exprimé par la personne. Il est possible de bénéficier de la prestation de compensation du handicap (P.C.H) à domicile, ou en établissement. Cette prestation couvre les aides humaines, aides matérielles (aménagement du logement et du véhicule) aides animalières.

ATTENTION : les aides APA et PCH en mandataire sont réduites par rapport au prestataire

D'autres financements possibles peuvent être mobilisés auprès des mutuelles ou de la sécurité sociale (notamment le F.N.A.S.S destinées aux personnes en soins palliatifs nécessitant une aide à domicile).

❖ Taux de TVA applicables aux Services à la Personne

Les prestations relevant du mode mandataire d'APAHM sont soumises à une TVA de 20%

❖ Information fiscale

L'avantage fiscal prend la forme d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50 % des dépenses engagées pour des prestations de services à la personne dans la limite de 12 000 € par an.

Des majorations du plafond annuel de dépenses (jusqu'à 20 000 € maximum) peuvent intervenir en fonction du nombre d'enfants à charge, de la présence d'enfants en situation de handicap, d'ascendants vivant au domicile du déclarant (article 199 sexdecies du code général des impôts).

L'article 82 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances pour 2017 généralise le crédit d'impôt à l'ensemble des ménages pour les dépenses exposées à compter du 1er janvier 2017.

En application de l'article L. 7232-1-1 du code du travail et aux termes de l'article D. 7233-3 du code du travail, seules les factures acquittées soit par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque, soit par chèque emploi service universel peuvent être retenues pour le bénéfice de l'avantage fiscal. Le versement d'un acompte ne peut être considéré comme un paiement pour l'application de l'avantage fiscal. Le paiement est considéré comme intervenu lors du règlement définitif de la facture, pour l'ensemble de la dépense supportée. **Une attestation fiscale résumée et détaillée vous est adressée gratuitement par courrier, et/ou par email, avant le 31 mars, au titre des prestations réalisées, facturées et acquittées de l'année précédente.**

Avance fiscale immédiate

« Le crédit d'impôt instantané » Le principe

Avec le nouveau système, **l'avantage fiscal est immédiat**, sur le principe du tiers payant. Les particuliers employeurs n'auront ainsi à payer que 50 % du coût réel de la prestation, tandis que le salarié percevra l'autre moitié de son paiement directement auprès de l'État. (en cours)

❖ En cas de litige

Dans notre politique de gestion, nous privilégions un règlement amiable du litige. Les responsables se rendent systématiquement au domicile du client pour régler le problème en jouant un rôle de médiateur. Cependant, si cette procédure ne suffisait pas, les recours possibles en cas de litige sont la procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends conformément à la réglementation en vigueur.

❖ Médiation

Conformément au Code de la Consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants), au titre 1^{er} « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation, le Client pourra solliciter une médiation, par voie postale ou électronique au médiateur du Prestataire dont l'identité, les coordonnées et l'adresse du site internet figurent ci-après.

Par l'Accord Cadre validé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, l'Association des Médiateurs Européens (AME) et la Fédération du service aux

particuliers (FESP), **APAHM** a conclu un contrat ayant pour objet le traitement des litiges de la consommation de services à la personne avec leurs clients-consommateurs, dans le cadre du dispositif de médiation de la consommation tel que prévu par le Code de la Consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants). **Pour faire valoir ses droits**, l'usager ou son représentant légal peut saisir directement le **Médiateur de la Consommation des Services à la Personne AME**.

Les modalités de recours à la Médiation à la consommation sont détaillées en Annexe 1 page 23.

❖ Modalités de gestion des réclamations

APAHM est l'interlocuteur privilégié des clients et des intervenants en cas de questions relatives à l'intervention. Le nom du référent/coordonnateur et les coordonnées sont communiqués à chaque client.

Dès qu'un problème qualité de type retard important d'une intervenante ou non présentation, par exemple, le client appelle **APAHM** soit au bureau soit sur un N° d'urgence remis dans le livret d'accueil. Le client est alors pris en charge avec la création d'une fiche de réclamation, résumant le problème rencontré. Une solution est recherchée et notifiée au client dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date de notification orale ou écrite. Des actions correctives et préventives sont mises en place le cas échéant. Un geste commercial peut être envisagé en fonction du type de prestation si le problème n'a pu être résolu dans les délais.

Lors d'éventuels conflits portant sur les tâches à effectuer, la gestion des congés ou des horaires **APAHM** s'attache à les résoudre en informant l'un ou l'autre de ses droits et de ses devoirs et en proposant des solutions de médiation.

En cas de clients particulièrement mécontents demandant un remboursement, il est en leur droit d'envoyer un courrier de réclamation. Chaque demande sera traitée au cas par cas.

Nous rappelons aux clients, conformément à l'article 225.1 du code pénal qui dispose que constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur état de santé, de leur handicap et de leurs mœurs. Tout critère discriminant en matière de choix de l'intervenante, interdit par la loi ne sera pas pris en compte par **APAHM**

Si une telle demande intervient après le paiement des frais de dossiers, ces frais ne seront pas remboursés. Il sera exprimé au client que s'il persiste la présentation des candidats sera stoppée.

Nos coordonnées et horaires

❖ Accueil physique

APAHM accueille les bénéficiaires dans ses locaux situés au 48 Rue Claude BALBASTRE 34070 Montpellier sur rdv et à la demande du bénéficiaire. L'agence est fermée les samedis et dimanches. Nous nous déplaçons sur demande du bénéficiaire à son domicile, durant les tranches horaires précitées.

❖ Accueil téléphonique

APAHM assure l'accueil téléphonique au 06 63 79 16 73 / 09 81 76 62 85 de 09h00 à 17h00, sans interruption, du lundi au vendredi.

❖ Plateforme et accueil numérique

Conformément à la mise à jour obligatoire ainsi qu'aux obligations légales des sites numériques des sociétés d'aide à domicile, APAHM met à disposition de ses chers bénéficiaires une plateforme moderne, accessible 24h/24h aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap ainsi qu'à leurs proches apahm-montpellier.fr

❖ L'organisation de nos interventions en cas d'urgence

En cas d'urgence, **APAHM** est toujours joignable au 06 63 79 16 73 / 09 81 76 62 85. L'agence mettra tout en œuvre pour répondre aux situations d'urgence au mieux et au plus vite.

Possibilité de prise de rendez-vous en urgence et envoi de proposition de prise en charge sous 24h.

A noter qu'en cas de prestation déjà mise en place (s'il s'agit d'une modification ou d'une (adjonction de prestation), la demande sera prioritairement traitée avec l'intervenant déjà en place et le cas échéant en ayant recours à un nouvel intervenant

De plus, une fiche « En cas d'urgence » est remise à chaque salarié lors de son embauche par le particulier employeur. Le salarié doit s'y référer en cas de situations d'urgence et suivre la procédure. Cette fiche regroupe notamment les numéros d'urgence (Pompiers, SAMU, police...) et les actions à accomplir. Le salarié doit également prévenir en urgence le/la coordinateur/trice, la famille du client et le médecin traitant (si nécessaire).

❖ Garantie de la continuité des services

Le/la coordinateur (trice) veille au respect du plan d'aide dans le cadre de l'attribution APA/PCH. En cas d'absence imprévisible de l'intervenant affecté à la prestation décrite dans la proposition du plan d'aide, la société **APAHM** s'engage à proposer au client d'autres intervenants..

D'autre part, tout retard ou absence de l'intervenant (te) sera signalé **APAHM**. Le client pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

Le départ en congé de l'intervenant habituel sera signalé au client avec un délai suffisamment long précisé dans le contrat de travail et ne pouvant être inférieur à 2 mois, pour permettre au salarié d'organiser ses vacances.

APAHM s'engage à organiser son remplacement en accord avec le client et vous accompagner, le cas échéant, pour les formalités, la préparation et la formalisation du contrat de travail de l'intervenant de remplacement.

Les engagements

❖ Les engagements d'APAHM

La Société APAHM s'engage :

- A respecter scrupuleusement la convention de mandat,
- A respecter la personne, ses droits fondamentaux, ses biens, sa vie privée, son intimité, sa culture, ses croyances, ...
- A modifier le contrat initial d'un commun accord, suivant l'évolution des besoins,
- A signaler tout problème d'inconfort ou de santé, au professionnel et/ou à son référent,
- A répondre à toutes les réclamations du client
- A respecter le code de déontologie de l'entreprise,
- A respecter les droits et libertés de la personne accueillie.

❖ Les engagements du client

Le client s'engage :

- A respecter scrupuleusement la convention de mandat,
- A fournir toute pièce administrative nécessaire au dossier,
- A respecter le contrat de travail qu'il a signé avec son intervenant et les horaires,
- A ne pas faire effectuer les prestations pour des tiers, ou/et au domicile de tiers : membres de la famille, amis, voisins...
- A respecter le champ de compétence de l'intervenant,
- A fournir le matériel et les produits adaptés aux travaux demandés.

APAHM SARL au capital de 3000 euros.
124 Rue du Mas de Nègre 34070 Montpellier
Tél. : 09 81 76 62 85 / 06 63 79 16 73 - Email : apahm.montpellier@gmail.com
SIRET : 823 062 898 00072 – R.C.S Montpellier- Code APE 88.10A
TVA FR65823062898 – Agrément n° SAP823062898

CHARTRE D'ENGAGEMENT QUALITE

APAHM est spécialisé dans le maintien à domicile de la personne âgée et en situation de handicap.

A. La gamme des services

APAHM intervient pour vous en tant qu'organisme de services à la personne **mandataire**, dont les missions sont exposées dans le chapitre suivant.

Vos salariés présélectionnés par nos soins pourront assurer à votre domicile :

- Une présence 24h/24h,
- Une aide au lever, l'aide au coucher,
- Une aide à la toilette,
- Une aide aux courses,
- Une aide à l'entretien courant du logement et du linge,
- Une aide à la préparation des repas, à la prise des repas et à l'hydratation,
- Un soutien moral,
- Une aide à l'accompagnement pour les sorties et les loisirs,
- Une aide dans vos démarches administratives.

B. L'engagement d'APAHM face aux attentes du client

Les prestations **APAHM** doivent être d'une qualité irréprochable, conformément à l'image véhiculée par le réseau opérant depuis plusieurs années et dans un contexte où la concurrence s'intensifie.

Les prestations sont jugées par les clients à différentes étapes :

1. L'accueil téléphonique qui est une étape primordiale permettra d'apprécier :
 - L'amabilité et la disponibilité de l'interlocuteur,
 - La qualité des informations liées aux aides et le contexte légal.
 - La réactivité : à chaque demande de prestation, il est impératif de trouver une réponse adéquate et rapide ;
 - La qualité des interventions : les intervenantes doivent avoir une attitude professionnelle et humaine irréprochable ;
 - La qualité de l'assistance administrative.

C. La qualité au quotidien de l'agence APAHM

Le confort et le bien-être pour les personnes âgées

- Maintien dans leur univers habituel
- Respect du cadre de vie et de l'intimité

- Respect des droits et liberté des personnes âgées (voir livret d'accueil)
- Prise en considération de ses habitudes quotidiennes et de ses préférences alimentaires
- Présélection rigoureuse de l'intervenante
- Mise en place d'une relation de confiance et d'un dialogue entre l'intervenant salarié par le client et le client

La protection des droits de l'utilisateur

Une information pré contractuelle

- Affichage des tarifs dans les locaux d'accueil et dans le livret d'accueil remis lors de tout contact clientèle
- Etablissement d'un devis pour toute demande de prestation que celle-ci soit inférieure ou supérieure à 100 € TTC,
- Information fiscale
- Réception au domicile du client ou dans un bureau permettant les entretiens individuels (bureau fermé isolé du public).

Une information contractuelle

- Information sur le droit de rétractation pour toute démarche effectuée au domicile de l'utilisateur sous forme d'une lettre-type remise au client
- Etablissement d'une proposition personnalisée remise à l'utilisateur reprenant l'intégralité des prestations, jour et heure, fréquence, ainsi que leur prix
- Identification de ou des intervenants nommément cités dans les documents contractuels
- Identification de la personne référente d'APAHM
- Traçabilité du suivi dans le dossier du client remarque, réponse au questionnaire de satisfaction, contact téléphonique, fiche d'anomalie...

Dans tous les actes d'information ou de prestation, respect du code de déontologie visant à garantir les droits de l'utilisateur en termes de respect de la personne, respect de la vie privée et respect du secret professionnel.

- **Une étroite collaboration avec les prescripteurs**

Les partenaires d'APAHM pour mieux aider la personne âgée sont :

- Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS),
- Les Centres Locaux d'Information et de Coordination du secteur (CLIC).
- Les intervenants du secteur médical ou paramédical : Médecins Généralistes et gérontologues, Infirmières, Kinésithérapeutes, Chirurgiens-dentistes, Pharmaciens,
- Etablissement de santé publics et privés, Ambulanciers
- Les associations
- **La simplicité de la gestion :**
- Une solution sur-mesure déterminée avec le client,
- Une prise en charge des tâches administratives,

APAHM SARL au capital de 3000 euros.
124 Rue du Mas de Nègre 34070 Montpellier
Tél. : 09 81 76 62 85 / 06 63 79 16 73 - Email : apahm.montpellier@gmail.com
SIRET : 823 062 898 00072 – R.C.S Montpellier- Code APE 88.10A
TVA FR65823062898 – Agrément n° SAP823062898

Une disponibilité permanente pour répondre à toutes les questions juridiques, administratives...

- Une évolution du contrat en fonction des besoins,
- Un numéro de téléphone d'urgence pour être dépanné rapidement,
- Une proposition de remplacement de l'intervenant en cas d'indisponibilité en vous permettant d'en choisir un autre

D. Suivi et évaluation des interventions

APAHM est à la disposition des clients pour régler toute question. Il existe un suivi de chaque intervention à travers un relevé d'heures et une fiche de suivi des interventions effectuées chez chaque client.

APAHM est l'interlocuteur privilégié des intervenants en cas de questions relatives à l'intervention. Le nom de la (LE) coordinatrice et les coordonnées sont communiqués à chaque client.

Lorsque d'éventuels conflits portant sur les tâches à effectuer, la gestion des congés ou des horaires surgissent, **APAHM** s'attache à les résoudre en informant l'un ou l'autre de ses droits et de ses devoirs et en proposant des solutions de médiation.

La coordinatrice accompagne toujours l'intervenante lors de la première prise de service. A la demande du client, la coordinatrice pourra passer une demi-journée avec l'intervenante sur son lieu de travail. Evaluation du travail (organisation, relations avec le bénéficiaire...), recommandations, conseil, orientation possible vers une formation dans le cadre de la formation continue. Cet accompagnement ne générera pas un supplément de tarif pour le client.

E. Evaluation de la qualité de service et gestion des insatisfactions

Un questionnaire qualité a été élaboré par **APAHM** afin d'évaluer le niveau de satisfaction de ses clients et mettre en place d'éventuels ajustements sur ses prestations. Au cas par cas, en fonction de la nature des insatisfactions, un geste commercial peut être proposé à la famille.

• Processus de réclamation

Dès qu'un problème qualité de type retard important d'une intervenante ou non présentation, par exemple, le client appelle **APAHM** soit au bureau soit sur un N° d'urgence remis dans le livret d'accueil. Le bénéficiaire est alors pris en charge avec la création d'une fiche de réclamation, résumant le problème, une solution est recherchée et notifiée. En cas de clients particulièrement mécontents demandant un remboursement, il est leur est demandé d'envoyer un courrier de réclamation. Chaque client sera traité au cas par cas. Tout critère discriminant en matière de choix de l'intervenante, interdit par la loi ne sera pas accepté par **APAHM** si une telle demande intervient après le paiement des frais de dossiers, ces frais ne seront pas remboursés. Il sera clairement exprimé au client que s'il persiste la présentation des candidats sera stoppée.

PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

L'informatisation des données recueillies dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation est soumise aux dispositions de la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que du Règlement Général sur La Protection de Données personnelles (RGPD) depuis le 25 mai 2018, qui protègent les droits et les libertés individuelles en matière de protection des données personnelles.

APAHM en tant que responsable de traitement, confirme son engagement à agir en toute transparence dans la gestion de vos données à caractère personnel et vous informer des traitements qu'**APAHM** pourrait y apporter. **APAHM** ne vend ni ne cède jamais aucune de vos données personnelles. Elle est la seule destinataire des données personnelles pour l'exécution du présent contrat de prestation.

Les informations que **APAHM** recueille sont nécessaires pour la bonne exécution de vos prestations d'aide à domicile et pour assurer un suivi de la qualité du service proposé, notamment dans l'élaboration de vos plannings, votre facturation, votre attestation fiscale (nom, prénom, adresse, email, téléphone), et ne sont utilisées que par nos services internes, en toute confidentialité et en sécurité, pour traiter la coordination de vos interventions à domicile. Vos données sont conservées pendant toute la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées, et pas au-delà. Pendant cette période, nous mettons en œuvre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles.

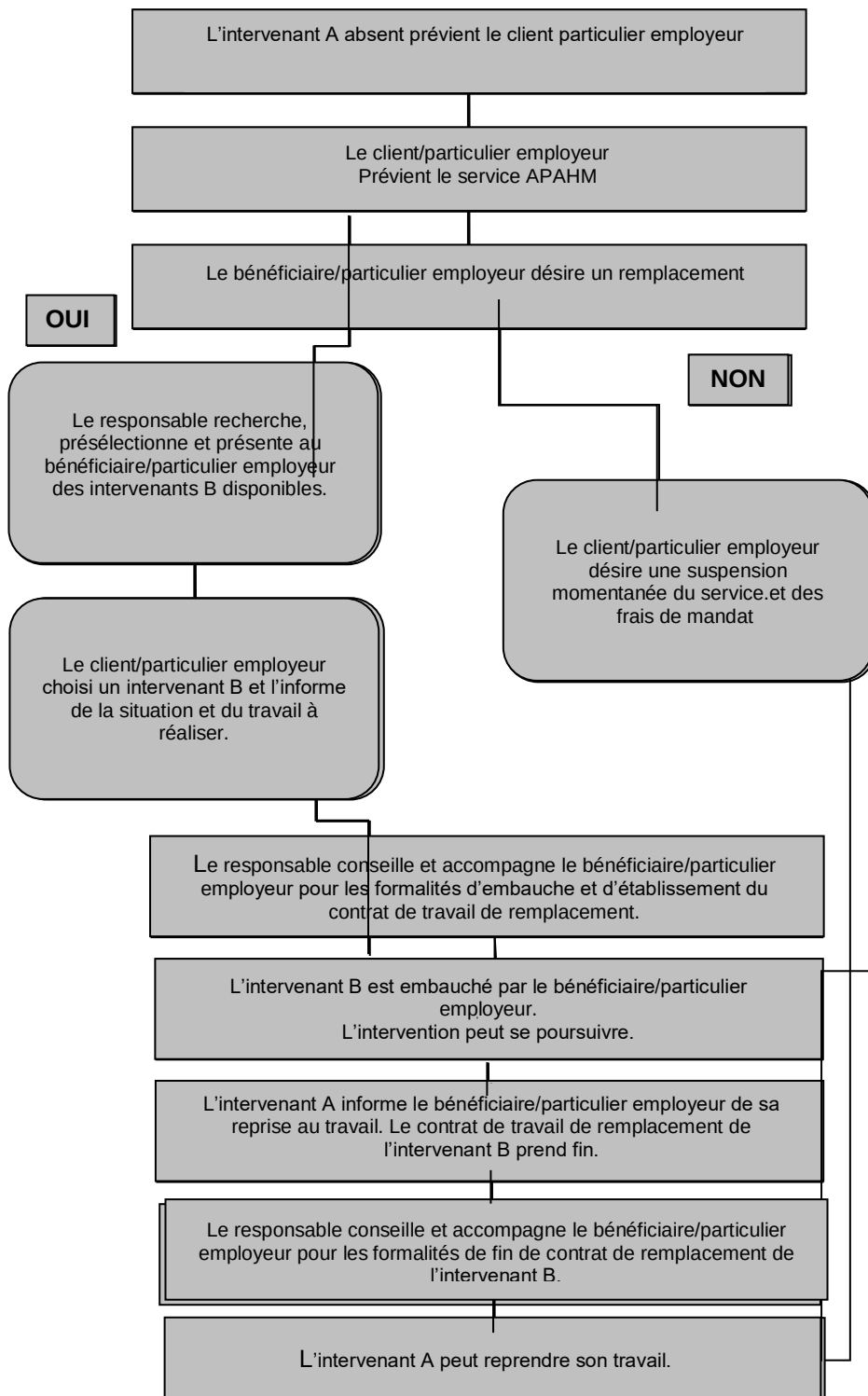
Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi qu'au Règlement Général sur La Protection des Données personnelles (RGPD) du 25 mai 2018, vous disposez : d'un droit à l'information concernant le traitement de vos données personnelles, d'un droit d'accès, d'un droit de rectification et d'effacement (« droit à l'oubli »), d'un droit à la limitation du traitement, d'une obligation d'être notifié en cas de rectification ou d'effacement de vos données à caractère personnel ou de limitation du traitement, d'un droit à la portabilité de vos données, d'un droit d'opposition au traitement de vos données personnelles, d'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après votre mort.

Pour l'exercice de ces droits, vous êtes invité à contacter **APAHM – 124 Rue du Mas de Nègre 34070 Montpellier** ou par e-mail : apahm.montpellier@gmail.com en outre, vous pouvez vous opposer à toute prospection commerciale par téléphone en vous rendant sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Le bénéficiaire peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de la Société APAHM et des organismes professionnels en s'adressant au siège à l'adresse suivante : **APAHM – 124 Rue du Mas de Nègre 34070 Montpellier** Pour toute question relative à la sauvegarde et à la confidentialité de vos données, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPD) par mail : dpo@reseau-ama.com.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission nationale informatique et libertés (www.cnil.fr).

CONTINUITE DU SERVICE EN CAS D'ABSENCE DE L'INTERVENANT - MANDATAIRE



Charte de bientraitance, prévention de la maltraitance

La maltraitance est un acte, un propos, une attitude, ou une omission, intentionnel ou non, physique ou psychique, orienté contre autrui et portant atteinte à l'intégrité de la personne.

Son âge, la séparation d'avec ses proches, sa culture, des difficultés de compréhension et/ou d'expression, ses pathologies, peuvent affecter la capacité à se défendre à toute personne.

La perte de contrôle de soi peut générer, de la part d'un usager, un comportement agressif ou violent à l'égard de l'environnement institutionnel qu'il faut apprécier et aider.

L'une de nos principales missions, dans le cadre de nos interventions à domicile, est d'exercer une vigilance constante afin que l'usager ne soit victime d'aucun acte de maltraitance active ou passive de la part des salariés comme des autres personnes accueillies.

Pour mener à bien cette mission, nos intervenants doivent veiller à :

- Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle et distanciée,
- Prendre appui sur le travail en équipe, facteur essentiel de la prévention de la maltraitance,
- Agir dans le cadre des responsabilités confiées et le respect de la fonction de chacun,
- Adopter un comportement, un langage et une tenue vestimentaire corrects et adaptés
- Respecter les protocoles de prise en charge,
- Prendre soin des personnes, mener tout dialogue avec patience et douceur,
- Faire preuve du plus grand respect pour la pudeur et la dignité de l'usager,
- Ne pas hésiter, en cas de difficulté relationnelle, à en parler à la hiérarchie afin d'éviter toute manifestation d'énervement ou d'agressivité.
- **Informar, signaler, communiquer**

Avertir sans délai la hiérarchie de tout acte, attitude ou propos déplacés, même s'il s'agit d'un fait isolé, ne pas en rendre compte est passible de sanctions.

Connaître et respecter au mieux la culture et l'histoire familiale des personnes accueillies.

- **Adopter une posture professionnelle claire**

Chaque professionnel exerçant une fonction auprès de l'usager prend les engagements formels suivants :

- N'avoir jamais de relation financière personnelle avec un usager, même pour des sommes minimales,
- Ne pas accepter de cadeau, même modeste, à l'exception de petits cadeaux d'usage de faible valeur (fleurs, confiseries, livre...),

- Eviter que les relations financières entre l'institution et les usagers ne puissent être source de pression ou de discrimination,
- Ne pas entretenir avec les usagers de relations personnelles privilégiées ni accepter de rencontres en dehors du cadre de travail, sauf autorisation formelle de la hiérarchie qui doit être préalablement informée, Bannir toute familiarité qui serait un manque de respect,
- Ne jamais menacer une personne accueillie, verbalement ou physiquement, d'une sanction non prévue institutionnellement, ni l'exécuter,
- Ne jamais bousculer ou frapper un usager,
- Eviter les rapports de force, s'interdire toute provocation ou injure.

Dans le cas où une personne ne respecterait pas ces engagements, et serait l'auteur **d'une maltraitance vis-à-vis d'une personne âgée**, celle-ci serait passible d'une sanction mentionnée dans le règlement intérieur.

2- Prévenir la maltraitance

Le principe de maltraitance

La maltraitance ou les mauvais traitements infligés à des personnes âgées, particulièrement vulnérables et dépendantes, existent et doivent être signalés par quiconque en a eu connaissance. Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend de toutes formes de violences et de négligences, associées ou non, notamment physiques, morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligence active (l'enfermement...) ou passive (absence d'aide à l'alimentation...), violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes). Il en est de même du délaissement en un lieu quelconque, d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique. L'état de péril, assimilé également à de la maltraitance, est un état dangereux ou une situation critique qui fait craindre de graves conséquences pour la personne qui y est exposée et qui risque, selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves.

La violence représente tout acte ou omission par une personne s'il porte atteinte à une vie, à l'intégrité corporelle ou psychique, ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et / ou nuit à sa sécurité financière.

La maltraitance peut se présenter sous plusieurs formes :

Les violences physiques :

- Nourrir la personne âgée rapidement et en grande quantité.
- Faire des mouvements brusques lors de manipulations et l'aide aux soins.
- Ne pas donner suffisamment d'explications lors des soins.
- Réveiller brutalement une personne âgée.
- Poser abusivement des protections contre l'incontinence.

Les violences psychologiques :

- Parler à la personne âgée sur un ton sec et cassant.
- Porter des jugements de valeur sur le vécu de la personne.
- Ne pas frapper à la porte avant d'entrer dans une chambre.
- Faire à la place de la personne âgée en raison de sa lenteur.
- Ne pas effectuer les changes de la personne âgée
- Ne pas porter assistance à une personne âgée lors du repas
- Etre indifférent à la personne âgée
- Maintenir la personne âgée dans un lieu isolé

Chacun peut être amené à avoir des comportements maltraitants de façon involontaire. Afin de prévenir ce risque et de favoriser la bientraitance au domicile, des groupes de paroles et des formations sont organisés par votre agence sur ce thème.

Les signes qui doivent alerter lors de vos interventions, vous pouvez vous trouver face à une personne qui souffre de maltraitance (par sa famille, d'autres intervenants ...).

Voici quelques signes qui doivent alerter :

- Une personne âgée qui apparaît effrayée ;
- Une personne âgée qui adopte une attitude défensive pendant les soins ;
- Une personne âgée qui pleure fréquemment sans raison apparente ;
- Une personne âgée qui présente des ecchymoses ou des blessures inexpliquées ;
- Une personne âgée qui dit qu'on la maltraite ;
- Une personne âgée qui présente un comportement inhabituel : agitation, agressivité, refus de s'alimenter, trouble du sommeil.

Attention : Certains types de violence peuvent être dus à des pathologies de type Alzheimer. Il s'agit donc d'être vigilant avant d'employer ces termes.

Si vous aussi vous sentez en situation de maltraitance lors de vos interventions à domicile, parlez-en immédiatement à votre responsable.

3- Signalement de cas de maltraitance

Face à l'une de ces situations, prévenez immédiatement votre agence mais soyez tout de même très prudent. Ce sont souvent les proches qui alertent les autorités mais aussi les personnes âgées elles-mêmes et les professionnels tels que les services d'aide à domicile. Les personnes tenues au secret professionnel ne sont pas soumises à l'obligation de signalement, comme les médecins, mais elles peuvent néanmoins être poursuivies pénalement pour non-assistance à personne en état de péril. Le médecin n'est tenu qu'au signalement des faits constatés. Il ne dénonce pas leur auteur. La levée du secret professionnel est autorisée pour informer les autorités compétentes des sévices ou privations imposés à une personne hors d'état de se protéger elle-même en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

Qui alerter ?

Les professionnels doivent référer à l'autorité judiciaire les sévices constatés dans l'exercice de leur profession. Les autorités judiciaires à saisir sont le Procureur de la République ou son substitut. Les autorités administratives (le Préfet du département, le directeur départemental chargé des affaires sanitaires et sociales ou du médecin inspecteur de la santé), qui en informent sans délai le président du Conseil départemental ou toute personne désignée par lui. A signaler également : la protection juridique des personnes ayant procédé à des signalements est assurée.

Où s'adresser ?

Appeler le numéro national 3977 - maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées, coût d'un appel local depuis un poste fixe, du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Le 3977 propose une plateforme d'écoute spécialisée destinée aux personnes âgées et handicapées, aux personnes prenant soin de personnes âgées ou handicapées, et aux témoins de maltraitances à leur rencontre. Soutien, aides dans les démarches.

Défenseur des Droits / CRIP : Numéro d'Appel national : 119

Ce service vous orientera vers l'institution appropriée départementale pour évaluer et vous accompagner sur toutes les démarches nécessaires selon la spécificité de la situation préoccupante.

Annexe 1 : Médiation à la consommation

En cas de contestation non aboutie le client a la possibilité de recourir à la procédure de médiation de la consommation (L.211-3 du code de la consommation)
<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Ainsi, conformément au Code de la Consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants), au titre 1^{er} « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation, le Client pourra solliciter une médiation, par voie postale ou électronique au médiateur du Prestataire dont l'identité, les coordonnées et l'adresse du site internet figurent ci-après.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

Par l'Accord Cadre validé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, l'Association des Médiateurs Européens (AME) et la Fédération du service aux

particuliers (FESP), **APAHM** a conclu un contrat ayant pour objet le traitement des litiges de la consommation de services à la personne avec leurs clients-consommateurs, dans le cadre du dispositif de médiation de la consommation tel que prévu par le Code de la Consommation (articles L.611-1 et suivants – articles R.612-1 et suivants).

Modalités de recours à la médiation

Pour faire valoir ses droits, l'usager ou son représentant légal peut saisir directement le **Médiateur de la Consommation des Services à la Personne AME**.

Pour cela le client peut faire sa demande de médiation :

- **soit par internet** en complétant le [formulaire dédié à cet effet](https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html) mis à sa disposition sur le site internet : <https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>, accompagné des documents étayant sa demande. ([Art. R 614-1 9°](#)) ;
- **soit par courrier postal** en recommandé avec accusé de réception, à l'adresse suivante : **AME Conso, 11 place Dauphine, 75001 PARIS** accompagné des documents étayant sa demande et en prenant soin d'indiquer ses coordonnées complètes (nom, adresse, téléphone et mail le cas échéant) pour être contacté facilement par l'équipe des médiateurs.

Les modalités d'accès et de déroulement de la procédure de médiation sont accessibles sur le site internet du médiateur indiqué ci-dessous :

<https://www.mediateurseuropeens.org/mediation-consommation>

Annexe 2 : Institutions territorialement compétentes

DDETS

DDETS 34 – Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités de Montpellier

Adresse : 615 Boulevard d'Antigone - CS 19002 - 34064 MONTPELLIER Cedex 02

Téléphone : 04 67 22 88 93

DDPP – Direction Départementale de la Protection de la Population

Direction Départementale de la Protection des Populations de Montpellier

Adresse : 190 Av. du Père Soulas CS 87377. 34184 Montpellier Cedex 4

Téléphone : 04 99 74 31 50

Cellule de recueil des situations préoccupantes - CRIP

Pour les cas de maltraitance, [la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007](#) réformant la protection de l'enfance a entraîné la réorganisation des procédures de signalement. Le signalement passe désormais par la CRIP (cellule de recueil des informations préoccupantes).

Annexe 3 : Tarifs mandataire 2022

❖ Devis gratuit

APAHM établit un devis gratuit personnalisé

APAHM remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 euros TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.

Tarifs en mode mandataire

En mode mandataire sont facturés :

- 1 **Les frais administratifs à la constitution du dossier : 50,00€ TTC** (41,66 € HT, TVA 20%), facturés une seule fois, au démarrage de la prestation ;
- 2 **Les frais de gestion d'APAHM** qui correspondent à la prestation de gestion de mandat, réalisée pour le compte du particulier employeur, incluant :
 - Recherche, sélection et présentation de candidats susceptibles d'exercer la fonction.
 - Rédaction du contrat de travail établi selon les demandes de l'employeur.
 - Constitution du dossier employeur auprès de l'URSSAF et de tous les organismes sociaux liés à l'embauche d'un salarié dont :
 - Immatriculation de l'employeur et du salarié
 - Demande d'exonération de charges sociales
 - Calcul des cotisations sociales et établissements des déclarations nominatives trimestrielles ;
 - Etablissement des bulletins de paye, selon les indications fournies par le particulier employeur.
 - Renseignements et demandes de dossiers permettant à l'employeur d'obtenir divers avantages sociaux.
 - Facilitation de l'accès à la formation de la ou les personnes embauchées.
 - Formalités relatives à l'exécution du contrat de travail liant l'employeur au salarié.
 - Explication de l'application de la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur.
 - Assistance pour les formalités relatives à la rupture du contrat de travail.
 - Conseil et assistance ponctuels pour l'organisation du travail de la personne embauchée, à l'exclusion de toute fonction hiérarchique ou disciplinaire.

Grille tarifaire (à titre indicatif)

Description des Frais de gestion	Tarif horaire €HT (TVA 20%) Avant crédit d'impôt	Tarif horaire €TTC Avant crédit d'impôt	Tarif horaire €TTC Après crédit d'impôt
Entretien de la maison et travaux ménagers Aide à domicile (1heure)	A partir de 8,75€	A partir de 10,50 €	5.25€

Particularités du mode mandataire

- **Quand l'intervention est réalisée selon le mode d'intervention dit « mandataire » :**

Attention, selon l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne : dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale.

- **Salaires et charges sociales de l'intervenant :**

En plus des frais de gestion mensuels, les frais correspondants aux salaires et aux charges sociales de l'intervenant sont à payer au salarié et aux organismes sociaux.

Ceux-ci peuvent être payés (cf. Chapitre I - 2.1., Circulaire du 11 avril 2019) :

- soit directement par le particulier employeur,
- soit par l'organisme mandataire **APAHM** pour le compte du particulier employeur,

Selon les termes et modalités définis préalablement dans la convention de mandat conclue entre le particulier employeur et l'organisme mandataire **APAHM**

Le salaire est fixé par l'employeur et accepté par l'intervenant (après négociation avec l'aide exclusivement informative de **APAHM** et seulement si elle est demandée par le particulier employeur), il est conforme à la convention collective en vigueur.

- Les salariés peuvent intervenir 7J/7
- Les salaires sont payables au 30 du mois