



# Dossier de labellisation Qualimandat

V1.5 du 10 avril 2024

# Sommaire

<b>Fiche signalétique de la structure .....</b>	<b>3</b>
<b>Les engagements de la structure mandataire dans le cadre de la démarche label Qualimandat .....</b>	<b>5</b>
<b>Mode d'emploi du référentiel Qualimandat.....</b>	<b>6</b>
1. Comment le compléter ?	6
2. Focus sur les modalités de remplissage de ce dossier de labellisation	6
3. Les documents à joindre, à minima, pour permettre l'instruction du dossier	6
4. Retour du dossier de labellisation Qualimandat	7
<b>Mode d'emploi de l'extension handicap.....</b>	<b>8</b>
1. Présentation de l'extension handicap	8
2. Focus sur les modalités de remplissage de l'extension	8
3. Comment compléter un référentiel Qualimandat avec l'extension handicap ?	8
<b>Mode d'emploi de l'extension petite enfance .....</b>	<b>9</b>
1. Présentation de l'extension petite enfance	9
2. Focus sur les modalités de remplissage de l'extension	9
3. Comment compléter un référentiel Qualimandat avec l'extension petite enfance ?	9
<b>Référentiel Qualimandat .....</b>	<b>10</b>
1. Axe 1 : information du particulier employeur	11
2. Axe 2 : Proposition de diagnostic	17
3. Axe 3 : Suivi de la relation	21
4. Axe 4 : Gérer les ressources humaines	23
5. Axe 5 : Amélioration continue des pratiques professionnelles	27

## Annexe :

Annexe 1 : A compléter : exemple de liste de pièces jointes à compléter

# Fiche signalétique de la structure

## 1. Présentation de la structure :

### Identité de la structure

Nom de la structure : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Si déjà adhérent à Fédération Mandataires, le mentionner. N°adhérent : .....

### Personne à contacter

Personne à contacter pour tout complément d'informations : .....

Adresse mail : ..... Téléphone : .....

Site internet de la structure : .....

## 2. Identification des mandants

Nombre de mandants accompagnés sur l'année N-1 :

	Âgés en perte d'autonomie	En situation de handicap	Qui sont parents employeurs	Qui sont actifs	Qui n'ont plus d'activité (retraités)
Nombre de mandants					
Nombre d'heures réalisées auprès de ces mandants					
Emplois de référence	Assistant de vie		Garde d'enfants	Employé familial	

Identification du nombre de salariés du particulier employeur :

Type d'emplois	Assistant de vie	Employé familial	Garde d'enfants
Nombre de salariés du particulier employeur par type d'emploi			

## 3. Identification de l'activité de la structure

Type d'activité	Activité	
	Mandataire	Prestataire
Nombre d'heure par mode d'intervention		
Nombre de salarié pour administrer l'activité (si activité commune, répartition en proportion ETP)		
Convention collective appliquée		
Membre d'une autre Fédération : laquelle?		

#### 4. Information sur les démarches Qualité

La structure adhère-t-elle déjà à une démarche Qualité ?

	QUALISAP	VERITAS	AFNOR	QUALICERT	AUTRES
Certification obtenue					
Certification en cours					

Département d'intervention					
----------------------------	--	--	--	--	--

#### 5. Information sur les logiciels métiers

	NON	OUI			
		MEDYSIS	APOLOGIC	INFOLOGIS	Autres (préciser)
Disposez-vous de logiciels métiers ?					

#### 6. Type de demande de labélisation :

Merci de cocher la ou les cases :

Qualimandat classique

Qualimandat avec l'extension HANDICAP

Qualimandat avec l'extension PETITE ENFANCE

**NB : Lorsque vous allez compléter le référentiel, merci de ne pas renseigner les actions « Handicap » (QMH) ou « Petite enfance » (QME) si vous ne souhaitez pas ces extensions.**

# Les engagements de la structure mandataire dans le cadre de la démarche label Qualimandat

Le référentiel Qualimandat comprend 19 engagements, structurés autour des 5 axes, qui sont :

- **Axe 1** : information du particulier employeur

Engagement 1	S'assurer que la structure propose une offre globale
Engagement 2	Informers objectivement le particulier employeur tout au long de la relation
Engagement 3	S'assurer que la structure soit intégrée au sein d'un réseau d'acteurs
Engagement 4	Réaliser une veille juridique et sociale

- **Axe 2** : proposition de diagnostic

Engagement 5	Réaliser le diagnostic des besoins pour la mise en place de la prestation
Engagement 6	Réaliser le diagnostic des besoins – les éléments pris en compte
Engagement 7	Formuler des préconisations suite à l'évaluation des besoins
Engagement 8	Contractualiser avec le particulier employeur

- **Axe 3** : suivi de la relation

Engagement 9	Accompagner le particulier employeur et lui faire part de son expertise
Engagement 10	Accompagner la relation de travail
Engagement 11	Accompagner la fin du contrat de travail et du contrat de travail

- **Axe 4** : gérer les ressources humaines

Engagement 12	Organiser la sélection des futurs salariés du particulier employeur
Engagement 13	Permettre la traçabilité des pré-recrutements
Engagement 14	Informers le candidat
Engagement 15	Informers les particuliers employeurs et leurs salariés sur la formation professionnelle
Engagement 16	Former les salariés administratifs de la structure

- **Axe 5** : amélioration continue des pratiques professionnelles

Engagement 17	Rechercher annuellement la satisfaction du client par rapport au service rendu
Engagement 18	Rechercher à évaluer la satisfaction du particulier par rapport à la relation avec son salarié
Engagement 19	Mise en place d'un plan d'actions Qualité et développement de la structure

# Mode d'emploi du référentiel Qualimandat

## 1. Comment le compléter ?

• Engagement 15 : informer les particuliers employeurs et leurs salariés sur la formation professionnelle

N° Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres		
15.1		Transmettre les informations aux particuliers employeurs										
QMH 12		Information sur les dispositifs de formation « handicap »										
15.2		Transmettre les informations aux salariés du particulier employeur										
15.3		Mettre en place des actions afin d'identifier les besoins de formations des salariés du particulier employeur										
15.4		Prendre en charge les démarches administratives										

Cochez la case

**Justification par dépôt de preuve. Indiquez :**

- le document sur lequel est présente cette information en spécifiant le n° de la preuve
- et identifier l'information sur ce document,

**Les actions identifiées en orange s'appliquent à toutes les structures**, mais il est attendu un positionnement spécifique vis-à-vis des particuliers employeurs en situation de handicap pour les structures souhaitant se positionner sur l'accompagnement de ces personnes.

**EXTENSION HANDICAP : Les actions identifiées en violet (QMH) sont à compléter uniquement** pour les structures souhaitant se positionner sur l'accompagnement des structures en situation de handicap. Pour plus d'informations sur l'extension handicap, se référer à la page 8.

**EXTENSION PETITE ENFANCE : Les actions identifiées en vert (QME) sont à compléter uniquement** pour les structures souhaitant se positionner sur l'accompagnement petite enfance. Pour plus d'informations sur l'extension Petite Enfance, se référer à la page 9.

## 2. Focus sur les modalités de remplissage de ce dossier de labellisation

Concernant la complétude de ce référentiel :

- si la structure mandataire ne répond pas à une action ou répond différemment que par oui ou non, l'action sera considérée comme non réalisée.
- afin d'apporter des informations complémentaires sur la réalisation d'une action, la structure peut notifier ces éléments sur les feuilles à la fin de ce référentiel en précisant le numéro de l'action concernée.
- la structure est invitée à numéroter ces différentes preuves et à les lister sur le document fourni en annexe (cf. Annexe 1). **Nous vous prions de rendre anonyme les modes de preuves en privilégiant la transmission de document modèle. Enfin, tout document cité doit être transmis.**

## 3. Les documents à joindre, à minima, pour permettre l'instruction du dossier

Les documents à joindre pour l'instruction du dossier par Fédération Mandataire :

- Agrément de la structure,
- Plaquette de présentation de l'organisme,
- Contrat de mandat,
- Livret d'accueil intervenant,
- Livret d'accueil client,
- Enquête de satisfaction,
- Devis,
- Tout autre document utilisé afin d'attester de la réalité des actions conduite doit être transmis,

#### 4. Retour du dossier de labellisation Qualimandat

Nous vous prions de compléter ce dossier et de le retourner, par mail à [contact@federation-mandataires.fr](mailto:contact@federation-mandataires.fr) .

Pour toute demande d'information, vous pouvez adresser un mail à l'adresse suivante :  
[contact@federation-mandataires.fr](mailto:contact@federation-mandataires.fr) .

# Mode d'emploi de l'extension handicap

## 1. Présentation de l'extension handicap

Le label Qualimandat® est le premier label créé à destination des structures accompagnant un public fragile. Afin de valoriser l'accompagnement spécifique des structures mandataires vis-à-vis des mandants en situation de handicap, Qualimandat s'est vu complété par une extension valorisant l'accompagnement de ces mandants fragiles.

**Cette extension s'adresse uniquement aux structures mandataires proposant un accompagnement et un positionnement spécifique à ces particuliers employeurs en situation de handicap.**

À travers les actions de l'extension, la structure doit rendre compte de sa capacité à accompagner les particuliers employeurs dans l'apprentissage de leurs obligations par la mise en place d'outils et de pratiques d'accompagnement spécifiques. Le rôle de la structure va au-delà de l'accompagnement administratif pour investir le sujet de l'organisation des aides et du management du/des salarié(s).

## 2. Focus sur les modalités de remplissage de l'extension

Pour bénéficier du label et de son extension handicap, la structure doit renseigner le référentiel Qualimandat comme mentionné dans le point 2 de la page 6 et renseigner en plus **14 actions supplémentaires** et notifier pour **6 actions** du référentiel Qualimandat, le positionnement spécifique adopté par la structure vis-à-vis des particuliers employeurs en situation de handicap.

À travers ces actions spécifiques, il est attendu de la structure mandataire un accompagnement des particuliers employeurs en situation de handicap pour aider à la mise en œuvre des aides humaines et non à la mise en place de celles-ci pour le compte de la personne.

## 3. Comment compléter un référentiel Qualimandat avec l'extension handicap ?

• Engagement 15 : informer les particuliers employeurs et leurs salariés sur la formation professionnelle

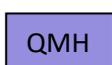
N° Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)					Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis		Autres
15.1		Transmettre les informations aux particuliers employeurs									
QMH 12		Information sur les dispositifs de formation « handicap »									
15.2		Transmettre les informations aux salariés du particulier employeur									
15.3		Mettre en place des actions afin d'identifier les besoins de formations des salariés du particulier employeur									
15.4		Prendre en charge les démarches administratives									

Cochez la case

**Justification par dépôt de preuve. Indiquez :**

- le document sur lequel est présente cette information en spécifiant le n° de la preuve
- et identifier l'information sur ce document,

Légende par rapport aux actions en lien avec l'extension handicap :



**Les 14 actions** liées à l'accompagnement des PESH qui se rajoutent aux actions déjà existantes dans le référentiel



**Les 6 actions** pour lesquelles il est attendu un positionnement spécifique de la structure par rapport à l'accompagnement des PESH

# Mode d'emploi de l'extension petite enfance

## 1. Présentation de l'extension petite enfance

Le label Qualimandat® est le premier label créé à destination des structures accompagnant un public fragile. Afin de valoriser l'accompagnement spécifique des structures mandataires vis-à-vis de l'accueil individuel des jeunes enfants, Qualimandat s'est vu complété par une extension valorisant l'accompagnement de ces mandants parents employeurs.

**Cette extension s'adresse uniquement aux structures mandataires proposant un accompagnement et un positionnement spécifique à ces particuliers employeurs : parents employeurs.**

À travers les actions de l'extension, la structure doit rendre compte de sa capacité à accompagner les particuliers employeurs dans l'apprentissage de leurs obligations par la mise en place d'outils et de pratiques d'accompagnement spécifiques. Le rôle de la structure va au-delà de l'accompagnement administratif pour investir le sujet de l'organisation des aides et du management du/des salarié(s).

## 2. Focus sur les modalités de remplissage de l'extension

Pour bénéficier du label et de son extension petite enfance, la structure doit renseigner le référentiel Qualimandat comme mentionné dans le point 2 de la page 6 et notifier les **5 actions** du référentiel Qualimandat.

À travers ces actions spécifiques, il est attendu de la structure mandataire avec une spécialisation dans l'accueil individuel des jeunes enfants , un accompagnement des particuliers employeurs : parents employeurs.

## 3. Comment compléter un référentiel Qualimandat avec l'extension petite enfance ?

- Engagement 16 : former les salariés administratifs de la structure

N° Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres		
16.1		Mettre en place des actions de formation										
16.1		Mettre en place des actions de formation pour les salariés permanents de la structure										
QMH 14		Former les salariés de la structure sur les spécificités du handicap										
QME5		Former les salariés de la structure sur les spécificités de la Petite Enfance										

Cochez la case

**Justification par dépôt de preuve. Indiquez :**

- le document sur lequel est présente cette information en spécifiant le n° de la preuve
- et identifier l'information sur ce document,

Légende par rapport aux actions en lien avec l'extension petite enfance:

QME

**Les 5 actions** liées à l'accompagnement des parents employeurs

# Référentiel Qualimandat

## Sommaire :

Axe 1 : information du particulier employeur	11
Axe 2 : proposition de diagnostic	18
Axe 3 : suivi de la relation	22
Axe 4 : gérer les ressources humaines	24
Axe 5 : amélioration continue des pratiques professionnelles	28

## Dossier de labellisation Qualimandat

### 1. Axe 1 : information du particulier employeur

- Engagement 1 : s'assurer que la structure mandataire ait une offre globale

N° Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres		
1.1	Accueil du particulier employeur	Offrir un accueil physique au public										
1.2		Offrir un accueil téléphonique cinq jours sur sept										
QMH1		Informers le particulier employeur sur les différents modes d'organisation des aides humaines (emploi direct, mandataire, prestataire, aidant familial)										
1.3	Mise en relation	Présélectionner des salariés pour le compte du particulier-employeur selon des critères définis par celui-ci.										
QME1		Présélectionner des salariés pour le compte du particulier selon des critères définis par celui-ci, avec un minimum d'un an d'expérience dans le domaine de la Petite Enfance										
1.4	Suivi de la prestation	Assurer le suivi/ réguler la prestation.										
1.5		Réaliser une visite de réévaluation à domicile										

1.6	Proposer le remplacement des intervenants	Dans le cadre d'absences prévisibles									
1.7		Dans le cadre d'absences imprévisibles									
1.8		Mettre en place une astreinte en dehors des heures d'ouverture									
1.9		A défaut d'astreinte la structure a-t-elle prévu un dispositif pour permettre au particulier employeur d'organiser le remplacement ?									
1.10		Proposer systématiquement un remplacement à la demande du client									
1.11	Gestion de la fin de la relation avec le salarié	Informers les particuliers-employeurs des modalités de fin de contrat									
1.12		Accompagner, dans la rédaction, le particulier employeur dans le cadre de la procédure de licenciement ou transmettre au particulier employeur des modèles de documents relatifs à la procédure de licenciement									
1.13		Licenciement fait par la structure									
1.14	Les obligations administratives	Demander l'immatriculation du particulier-employeur auprès de l'URSSAF, du Cesu , de Pajemploi ou accompagner le PE dans la démarche.									
QMH2		Informers les particuliers employeurs sur les dispositifs CESU déclaratif et CESU préfinancé									
1.15		Accompagner la rédaction du contrat de travail ou transmettre un modèle de contrat de travail									
QMH3		Fournir des modèles de contrat de travail									
1.16		Accompagner la rédaction des avenants ou transmettre un modèle d'avenant									
1.17		Etablir les BS mensuels à la demande du PE									

1.18	Etablir la DNT URSSAF ou effectuer la déclaration au Cesu, à Pajemploi ou accompagner la mise en œuvre de la démarche									
1.19	Réaliser les formalités liées aux arrêts de travail (sécurité sociale + IRCEM) ou informer et accompagner le PE dans la réalisation de ces formalités									
1.20	Réaliser les formalités concernant le remplacement d'un salarié (CDD + doc de fin de contrat) ou transmettre les modèles de contrat de travail et de documents de fin de contrat									
1.21	Réaliser les formalités liées à la fin de contrat (certificat de travail / attestation de PE) ou transmettre des modèles de documents au PE									
QMH4	Accompagner les particuliers employeurs à effectuer eux-mêmes l'ensemble des démarches administratives liées à la fonction employeur.									
1.22	Fournir au particulier employeur un livret d'accueil conforme au cahier des charges relatif à l'agrément									

- Engagement 2 : Informer objectivement le particulier employeur tout au long de la relation

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres	
2.1	Sur les aides financières	L'informer sur les dispositifs existants (APA, PCH, mutuelle, le CMG ...)									
QMH5		Informez sur les dispositifs spécifiques à destination des PESH (éléments de la PCH, contrôle d'effectivité)									
2.2	Sur sa fonction d'employeur	L'informer sur sa responsabilité en sa qualité de particulier employeur									
2.3	Sur ses obligations d'employeur	Informez de ses droits et devoirs : respect de la convention collective de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile et du droit du travail									
2.4	Informez sur	Les questions d'hygiène et de sécurité, de santé au travail et de risques professionnels									
2.5		Les bonnes pratiques professionnelles et éthiques, les risques de maltraitance									
2.6	Identifier et faire des préconisations sur	Les risques professionnels									
2.7		Les règles d'hygiène et sécurité									
2.8		Les risques de maltraitance									
QMH6		Informez sur les aides techniques									

Engagement 3 : S'assurer que la structure soit intégrée au sein d'un réseau d'acteurs

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)					Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis		Autres
3.1	Se constituer un réseau de partenaires	Les partenariats avec convention									
3.2		Les partenariats sans convention									
QMH 7		Avec des acteurs du handicap									
QME2		Avec les acteurs de la Petite Enfance									

- Engagement 4 : Réaliser une veille juridique et sociale

N°Engagement	Engagement	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)					Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis		Autres
4.1	Mettre en place une veille	Sur la Convention Collective de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile									
4.2		Sur le secteur d'activité									
QMH8		Sur le handicap									
QME3		Sur la Petite Enfance									

Questions :

La veille juridique est-elle réalisée via une autre Fédération ? Si oui, laquelle ? .....

Quelle personne assure cette veille au sein de la structure mandataire ? .....

## 2. Axe 2 : Proposition de diagnostic

- Engagement 5 : Réaliser le diagnostic des besoins pour la mise en place de la prestation – Les modalités de mise en œuvre :

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres	
5.1	Réaliser le diagnostic	Réaliser un diagnostic des besoins que rencontrent les particuliers employeurs à leur domicile									
5.2		La structure réalise l'évaluation des besoins de l'employeur à son domicile ou lui permet de bénéficier d'une évaluation à son domicile s'il le demande									
5.3		Réaliser l'évaluation par téléphone ou dans les locaux de la structure									
5.4		Utilisation d'une grille de diagnostic									

Question : un support, une grille de diagnostic est-elle utilisée ? **Si oui, la transmettre.**

- Engagement 6 : Réaliser le diagnostic des besoins - Les éléments pris en compte

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres	
6.1	Sont pris en compte	Niveau d'autonomie de la personne, son environnement et les besoins d'accompagnement associés.									
QME4		L'évaluation est élaborée avec le ou l'un des détenteurs de l'autorité parentale									
6.2		Pour les personnes âgées ou en situation de handicap, Identification d'un référent au sein de l'entourage									
6.3		Les compétences attendues du futur salarié et les prestations devant être mises en œuvre par la structure mandataire									

- Engagement 7 : Formuler des préconisations suite à l'évaluation des besoins

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)					Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis		Autres
7.1		Proposer une prestation adaptée									
7.2		Transmettre une fiche de poste/mission pour le(s) salarié(s) et accompagner le PE pour l'adapter à sa situation									
7.3		Sensibiliser le Particulier employeur à l'importance de la remontée de l'information portant sur les évolutions de ses besoins.									

- Engagement 8 : contractualiser avec le particulier employeur

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)					Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis		Autres
8.1		Signer un contrat de mandat conforme au cahier des charges relatif à l'agrément									

8.2		Etablir un devis conforme au cahier des charges relatif à l'agrément									
8.3		Informé le particulier employeur de son droit de rétractation et transmettre un bordereau de rétractation (pour les contrats conclus à distance ou hors établissement)									
QMH9		Informé sur les dispositifs applicables lorsque l'employeur est dans l'incapacité de signer en raison d'un handicap									
8.4		Informé le particulier employeur sur la protection des données personnelles									
8.5		Informé le particulier employeur de son droit à recourir à un médiateur à la consommation et transmettre les coordonnées et l'adresse du site internet du médiateur à la consommation.									
8.6		Informé le PE que la fin du mandat ne rompt pas le contrat de travail									
8.7		Transmettre les coordonnées du franchiseur ou de la tête de réseau									

### 3. Axe 3 : Suivi de la relation

- Engagement 9 : accompagner le particulier employeur et lui faire part de son expertise

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres	
9.1	Être en capacité de	Identifier un référent au sein de la structure mandataire									
9.2		Pour les personnes âgées ou en situation de handicap, être vigilant par rapport aux situations de maltraitance									
9.3		Apporter une réponse diversifiée et appropriée à chaque besoin (réorientation, conseils, ..)									
9.4		Se coordonner avec ses partenaires									

Engagement 10 : Accompagner la relation de travail

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)					Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis		Autres
10.1		Suivre la période d'essai									
10.2		Accompagner le PE en cas de difficultés relationnelles avec son salarié									

- Engagement 11 : Accompagner la fin du contrat de travail et du contrat de mandat

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)					Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis		Autres
11.1		Accompagner la fin du contrat du travail									
11.2		Transmettre les informations pour mettre fin au contrat de mandat.									

#### 4. Axe 4 : Gérer les ressources humaines

- Engagement 12 : organiser la sélection des futurs salariés du particulier employeur

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres	
12.1		Constituer un fichier de salariés									
12.2		Prérecruter en fonction du besoin d'un particulier employeur									
12.3		Rencontrer physiquement les candidats avant de les proposer aux particuliers employeurs									

- Engagement 13 : Permettre la traçabilité des pré-recrutements

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres	
13.1		Procéder à la vérification administrative de la situation du candidat									
13.2		Vérifier les diplômes et expériences du candidat									

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres	
13.3		Identifier les compétences du candidat									
13.4		Vérifier les références du candidat									
13.5		Procéder à la vérification de l'absence de condamnation du candidat conformément au cahier des charges relatif à l'agrément.									

- Engagement 14 : la structure informe le candidat

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres	
14.1	Informé le salarié du particulier employeur	De ses droits et devoirs en qualité de salarié du particulier employeur									
14.2		De ses missions et de leurs limites									
14.3		De ses obligations en matière de respect de la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes									

14.4	Informer le salarié du particulier employeur des risques de maltraitance										
14.5	Informer le salarié de la protection des données personnelles										
QMH 10	Informer sur la possibilité de mettre en œuvre des gestes de soins dans le cadre d'une délégation de gestes de soins										
QMH 11	Information sur la compensation des conséquences du handicap et sur la posture professionnelle qu'elle requiert										

- Engagement 15 : informer les particuliers employeurs et leurs salariés sur la formation professionnelle

N° Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée ? Précisez n° de la preuve et la page)					Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis		Autres
15.1		Transmettre les informations aux particuliers employeurs									
QMH 12		Information sur les dispositifs de formation « handicap »									
15.2		Transmettre les informations aux salariés du particulier employeur									
15.3		Mettre en place des actions afin d'identifier les besoins de formations des salariés du particulier employeur									

15.4		Accompagner le particulier employeur dans les démarches administratives liées au départ en formation									
15.5		Constituer des partenariats avec des acteurs de la formation									
QMH 13		Constituer des partenariats avec des acteurs de la formation spécialisé dans le handicap									
15.6		Proposer de temps d'échanges de pratiques / groupes de paroles									

- Engagement 16 : former les salariés administratifs de la structure

N°Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise-t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres		
16.1		Mettre en place des actions de formation pour les salariés permanents de la structure										
QMH 14		Former les salariés de la structure sur les spécificités du handicap										
QME5		Former les salariés de la structure sur les spécificités de la Petite Enfance										

## 5. Axe 5 : Amélioration continue des pratiques professionnelles

- Engagement 17 : Rechercher annuellement la satisfaction du client par rapport au service rendu.

17.1. Par quels moyens ?

- Engagement 18 : Rechercher à évaluer la satisfaction du particulier par rapport à la relation avec son salarié. Quels sont les moyens mis en œuvre ?

N° Engagement	Thématique	Actions réalisées	La structure mandataire réalise t-elle l'action ?		Comment ? (sur quel support l'information est-elle donnée? Précisez n° de la preuve et la page)						Remarques/Commentaires	
			Oui	Non	Plaquette	Contrat	Livret accueil intervenant	Livret accueil client	Devis	Autres		
18.1		Le relationnel entre le particulier-employeur et salarié(s)										
18.2		Les compétences et aptitudes du salarié										

- Engagement 19 : Mise en place d'un plan d'actions Qualité et développement de la structure.

19.1. Quel plan d'actions et perspectives pour les 3 années à venir ?

**Page pour des notes complémentaires.**

N° de l'engagement concerné	Informations complémentaires

N° de l'engagement concerné	Informations complémentaires

N° de l'engagement concerné	Informations complémentaires

## Annexe 1 :

Dossier Qualimandat - Liste des pièces jointes  
>> à compléter

