

Soutenir les PESH

Sommaire

1. Introduction	2
2. Le mandataire « classique »	3
2.1. Le contexte socio-historique	3
2.1.1. Définition légale	3
2.1.2. Point historique	4
2.2. L'environnement juridique	5
2.2.1. La réglementation des SAP	5
2.2.2. Mandat, mandataire, mandant : rôles et responsabilités	7
2.3. Le mandataire pour les PESH	8
2.3.1. Du conseil et un appui à l'emploi direct	9
2.3.2. ... mais uniquement à la fonction employeur... ..	10
2.3.3. ... et non concurrent du prestataire	11
2.4. Le coût du service dans le cadre de la PCH	12
2.5. La réalité pour les PSH	13
2.5.1. Une solution quasi inexistante	13
2.5.1. Une solution problématique	13
2.5.2. Un service victime de freins culturels liés à l'ED	13
2.5.3. Un service détourné dans la réalité	14
3. Le mandataire spécialisé pour les personnes handicapées	15
3.1. Un produit spécifique	15
3.2. Un service pour les PE-SH	16
3.3. La spécificité du Mandataire PH	17
3.3.1. C'est quoi ?	18
3.3.2. Pourquoi ? Les objectifs	18
3.3.3. Comment ?	19
3.3.4. Les plus	19
3.4. La « non-substitution » : la posture au cœur du service	20
3.5. Exemples concrets de l'utilité d'un service mandataire spécialisé	21
3.5.1. Les enjeux juridiques	21
3.5.2. L'organisation de l'équipe	22
3.5.3. La clé du management	23
3.5.4. Un conseil personnalisé	24

1. Introduction

Etre employeur ne s'improvise pas ; cela requiert des connaissances et des compétences. La fonction de particulier-employeur regroupe plusieurs activités essentielles : l'administratif, le juridique, l'organisation, le management et le financier. La première concerne principalement les formalités administratives liées à l'emploi d'un salarié. Le particulier employeur doit aussi connaître et mettre en application le cadre juridique qui régit la relation de travail avec son salarié. Il lui faut également organiser le travail de son salarié, ce qui devient complexe s'il emploie plusieurs personnes. Par ailleurs, le particulier employeur doit assurer le management de son salarié, quelquefois même d'une équipe. Enfin, il lui faut gérer les aspects financiers tels que, par exemple, le paiement des salaires et des cotisations sociales.

2

Or, le particulier-employeur, en tant que personne physique qui emploie un salarié pour réaliser des prestations de services à la personne, n'appréhende généralement pas sa fonction d'employeur comme un métier qui mobilise des savoirs et des savoir-faire. Ce positionnement est renforcé par son statut bénévole et non lucratif : il n'est pas rémunéré pour sa fonction d'employeur et n'en retire aucun bénéfice financier. De fait, il se considère davantage comme un particulier qui fait appel aux services d'une autre personne contre rémunération que comme un employeur « professionnel » qui doit gérer et assumer une relation de travail. Cette posture peut amener le particulier employeur à rencontrer un certain nombre de difficultés évoquées dans les textes précédents et que nous pouvons résumer ainsi :

- Difficulté à assumer leur qualité de « patron » et les responsabilités inhérentes ;
- Difficulté à gérer et organiser leurs équipes d'assistants de vie ;
- Complexité du droit du travail et de la convention collective ;
- Conséquences du handicap sur la condition physique et psychique de la personne.

Cependant, l'autonomie du particulier employeur en situation de handicap n'exclut pas le besoin d'être soutenu dans sa fonction d'employeur, bien au contraire. Tout l'enjeu réside dans la réponse apportée : quel accompagnement proposer ?

Si de nombreux acteurs peuvent apporter un soutien au particulier employeur¹ ou à la personne en situation de handicap², on observe une grande insuffisance des réponses hybrides tenant compte de la double spécificité « employeur direct » et « handicap », particulièrement au niveau de l'offre de service mandataire. Ces constats nous amènent à réfléchir à ce que peut être un service mandataire dédié aux particuliers employeurs en situation de handicap. Mais avant d'appréhender ce que peut être un service mandataire dédié à des PESH, il est nécessaire d'avoir connaissance du paysage des Services d'Aide Humaine (SAH) qui est lui-même un sous-ensemble des Services A la Personne (SAP). Et pour comprendre finement ce paysage, il est important de se placer du côté des personnes handicapées au regard des modes d'organisation possibles. Il est indispensable de comprendre les avantages et inconvénients des deux possibilités d'organiser son aide humaine : faire de l'emploi direct ou passer par un service prestataire.

¹ Par exemple : FEPEM, DIRECCTE, médecine du travail, service mandataire...

² Par exemple : MDPH, associations spécialisées, assistants sociaux...

2. Le mandataire « classique »

2.1. Le contexte socio-historique

2.1.1. Définition légale

La personne passe par un organisme à qui elle donne mandat tel que défini par l'article 1984 du code civil³. Le mandat donné par les clients au service mandataire est précisé à l'article L129-1 (actuel) du code du travail.

Ainsi, deux missions sont confiées au service mandataire :

- Le placement et le remplacement de travailleur en veillant à ce que la qualification et les compétences correspondent aux besoins et souhaits des particuliers.
- L'accomplissement des formalités administratives et des déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de ce salarié au nom et pour le compte du particulier employeur

Administrativement, on est donc dans le champ du particulier employeur (c'est le particulier qui emploie directement le salarié), mais avec l'intervention d'un tiers, ce qui génère un surcoût par rapport à l'emploi direct. C'est pourquoi dans ce cas, le tarif de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap) est majoré de 10% par heure par rapport au tarif pour l'emploi direct afin de payer les « frais de gestion » de l'organisme mandataire.

³ « Le mandat ou procuration est un acte par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom ».

2.1.2. Point historique

Historiquement, les services mandataires ont été développés à partir de services prestataires pour permettre aux personnes âgées dépendantes de bénéficier d'une présence d'aide humaine plus importante⁴. Or, comme nous allons le préciser un peu plus loin, le service prestataire et le service mandataire sont différents : le premier vise à fournir des aides humaines aux personnes, le second consiste à apporter un appui et du conseil à la fonction d'employeur des aides humaines. En pratique, on observe que la grande majorité des services mandataires se conforment à une logique « prestataire » : ils tendent à se substituer à la personne en tant qu'employeur, par bienveillance vis-à-vis de la personne⁵ ou encore en raison de leur filiation avec le prestataire⁶.

Les services dits « mandataires » sont donc apparus, dès 1987⁷, afin d'encadrer l'emploi direct dans le secteur de l'aide à domicile. Le statut mandataire est apparu pour la première fois officiellement dans une circulaire interne de l'ACOSS (Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale). Le recours au service mandataire permettait aux personnes âgées de plus de 70 ans de bénéficier de l'exonération des cotisations patronales de sécurité sociale dès lors qu'elles étaient employeurs. Avec cette mesure, le législateur souhaitait enrayer le travail non déclaré.

Le 31 décembre 1991, la loi Aubry (loi n°91-1406) fait de la notion de service à la personne une institution et permet une reconnaissance officielle des services mandataires en définissant des catégories de services, en prévoyant des modalités d'agrément et en instaurant des dispositifs d'allègement/exonération de cotisations sociales et de fiscalité.

Au fil des législations, les services mandataires ont évolué et ont dû s'adapter à la diversité des publics.

⁴ Les services d'aide à domicile se sont développés dans les années 1970 et 1980 sur un modèle prestataire. Cependant, le recours à ces services étant payé par les personnes elles-mêmes, les plus dépendantes d'entre elles rencontraient des difficultés pour financer la réponse adéquate à leurs besoins. Ainsi, afin de minimiser le coût de ces interventions, il était préférable que la personne devienne l'employeur grâce à un dispositif d'exonération de cotisations sociales patronales pour les personnes âgées. Les services d'aide à domicile ont alors imaginé une intermédiation entre les personnes âgées fragilisées et les aidants professionnels. Le « mandat » prévu aux articles 1984 et suivants du Code civil⁴ est apparu comme un moyen de concilier la sécurité et les moyens financiers des personnes. C'est ainsi que sont apparus les premiers « services mandataires ».

⁵ Ex : soulager la personne de la charge de sa fonction d'employeur en faisant l'administratif à sa place, palier la perte d'autonomie de la personne en choisissant pour elle les intervenants et les plannings...

⁶ Ex : lorsque la personne est à la fois cliente du service prestataire et du service mandataire, il arrive souvent que ce soit le même intervenant qui vient l'aider à son domicile ce qui engendre une confusion sur qui est l'employeur.

⁷ La loi n°87-39 du 27 janvier 1987 dite « loi Seguin », impulse le développement des associations/services qu'on nomme « mandataires »

2.2. L'environnement juridique

Il existe un cadre légal et réglementaire du mandataire flou (définition du mandat), difficilement applicable (cahier des charges) par rapport à la volonté de non substitution mais qui définit les missions et les limites de l'intervention du service.

Le service mandataire engage sa responsabilité sur les documents qu'il établit et les conseils qu'il délivre, il faut donc être capable d'identifier les situations « risquées » et d'adopter la bonne posture.

Il est bien évident qu'il faut respecter ces dispositions réglementaires car un Particulier Employeur en Situation de Handicap (PESH) ou un salarié, l'Assistant de Vie (ADV) peut se retourner contre le service mandataire. Les risques de requalification d'employeur (le service devient l'employeur des ADV du PESH) sont rares mais existent malgré tout.

Ce cadre est notamment à l'origine de la posture de non-substitution du référent sur laquelle nous reviendrons car les conséquences peuvent être graves pour le service mais aussi pour les PESH.

2.2.1. La réglementation des SAP

Le mandataire relève du secteur commercial / concurrentiel (logique consommateur / client) et travaille auprès d'un public « fragile » (logique protection / personne vulnérable).

2.2.1.1. La loi Consommation du 17 mars 2014

Elle redonne du pouvoir aux consommateurs, notamment sur :

- Le droit à l'information avant la signature du contrat de mandat sur :
 - La liste des prestations du service et le mode d'intervention (ex : le client du service mandataire est l'employeur de ses aidants) ;
 - Les prix (ex : tarif des frais de gestion du service mandataire).
- La protection du consommateur.

2.2.1.2. L'agrément

C'est quoi ? Pour exercer une activité de services à la personne auprès des publics fragiles⁸, la structure mandataire doit demander un agrément préfectoral délivré pour 5 ans (et renouvelable) par la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) et répondre aux exigences du cahier des charges de cet agrément.

Ça sert à quoi ? Son objectif initial est de permettre aux pouvoirs publics de réguler le secteur des services à la personne au moment même où le Plan Borloo inaugure une politique de développement de ce secteur. Concrètement, il permet de référencer et de suivre l'activité des services dédiés aux publics fragiles et de les soumettre à un cahier des charges pour garantir une qualité de service pour les personnes. Pour les clients, il offre aussi la possibilité de bénéficier d'avantages fiscaux (réductions ou crédits d'impôts accordés sous certaines conditions).

Comment faire la demande d'agrément ? Pour toute création d'activité mandataire, une demande d'agrément doit être déposée auprès de la DIRECCTE de son département qui instruit le dossier. Chaque service intervient sur une zone géographique qu'il a précisée dans sa demande d'agrément ou lors du renouvellement.

Quelles sont les obligations ? La déclaration régulière de l'activité via l'extranet nOva est obligatoire pour faire bénéficier les clients d'avantages fiscaux et sociaux. Elle consiste à déclarer l'activité de la structure : heures réalisées, nombre de clients, nombre de salariés du particulier-employeur...

Si un service ne transmet pas ses données ou le fait en retard, il court le risque de :

- Ne plus apparaître dans l'annuaire des services à la personne ;
- Perdre l'agrément et donc de ne plus pouvoir exercer d'activité de services à la personne auprès de publics fragiles.

⁸ Enfant de moins de 3 ans, personne âgée de plus de 60 ans, personne handicapée.

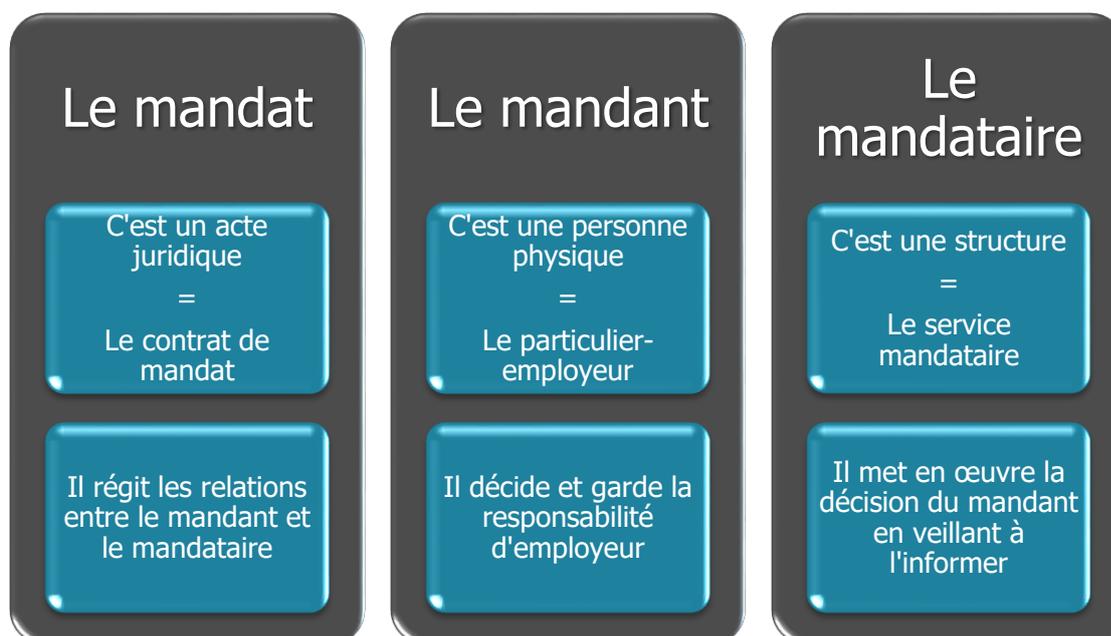
2.2.1.3. Le cahier des charges

Pour obtenir l'agrément qualité, il est indispensable de respecter le cahier des charges du 1^{er} octobre 2018. Ce cahier des charges légal n'est en réalité pas applicable en totalité aux structures mandataires.

Ex : le cahier des charges exige que le service mandataire propose des candidats diplômés/formés/avec expérience. Et si le client demande des candidats avec aucun diplôme/formation/expérience ?

2.2.2. Mandat, mandataire, mandant : rôles et responsabilités

7



« Le mandat ou procuration est un acte par lequel une personne [le mandant] donne à une autre [le mandataire] le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom. »⁹

Dans le cadre d'une activité de services à la personne en mode mandataire, cette définition légale devrait se traduire dans un **contrat de mandat** spécifiquement adapté au public en situation de handicap.

⁹ Article 1984 du Code civil

2.3. Le mandataire pour les PESH

La personne handicapée peut vouloir garder la maîtrise de la relation avec l'employé (donc être l'employeur¹⁰) mais être déchargée des formalités liées à la condition d'employeur et se sentir épaulée en cas de conflits (médiation, aspects légaux...). Elle a donc recours à un service mandataire.

Le mandataire est un service relativement méconnu et peu utilisé qui en général propose des prestations basiques ;

- Conseil et appui administratif ;
- Conseil et appui juridique ;
- Aide au recrutement.

Le mandataire (comme le prestataire autorisé) relève d'une autre culture que le champ médico-social. Le mandataire est un service payant dans un marché solvabilisé (double effet 2005¹¹) mais concurrentiel.

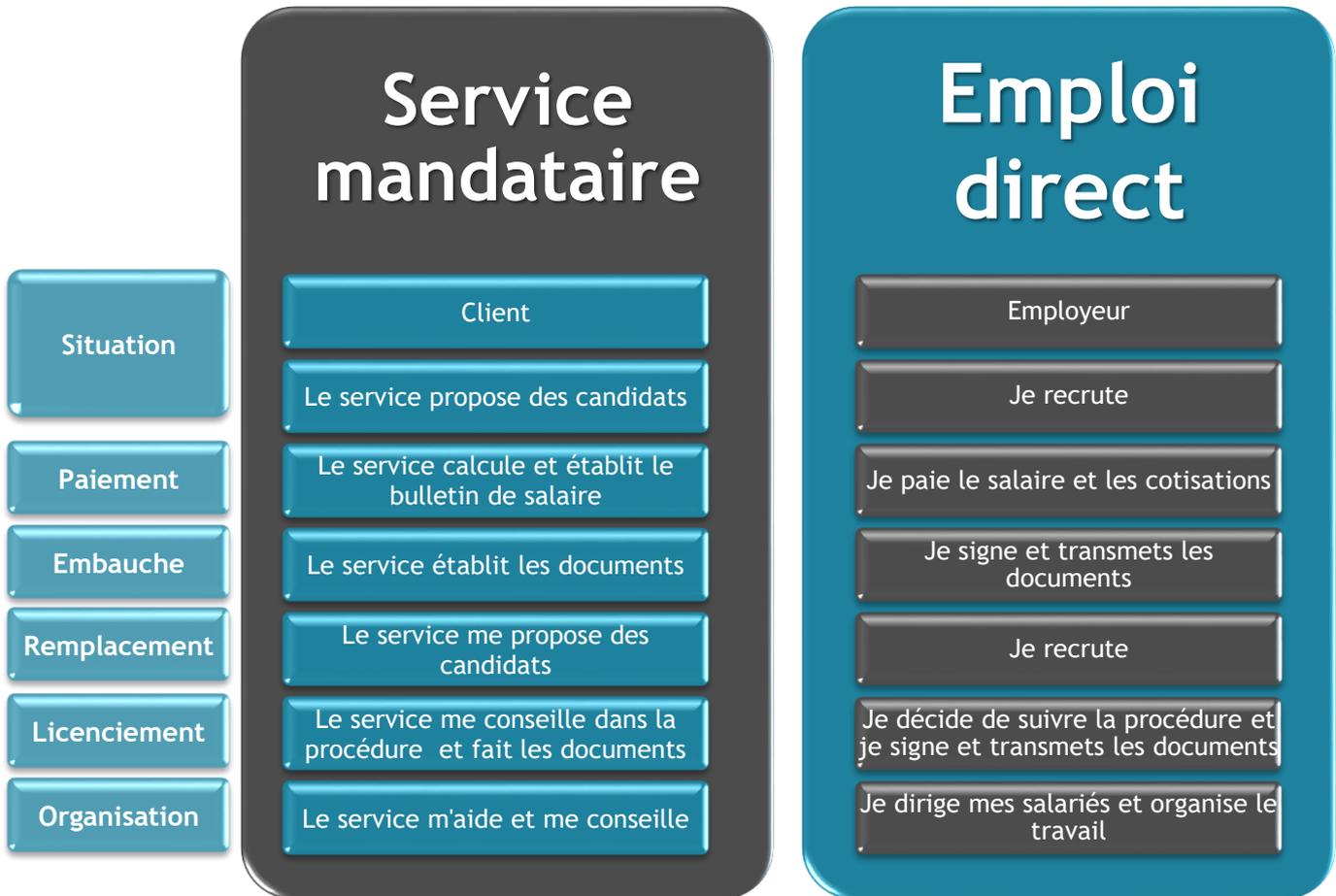
Regardons maintenant ce que devrait être l'action d'un service mandataire dédié spécifiquement aux personnes handicapées.

¹⁰ La personne doit avoir la capacité d'exercer la responsabilité juridique d'employeur.

¹¹ Loi Borloo et loi « handicap ».

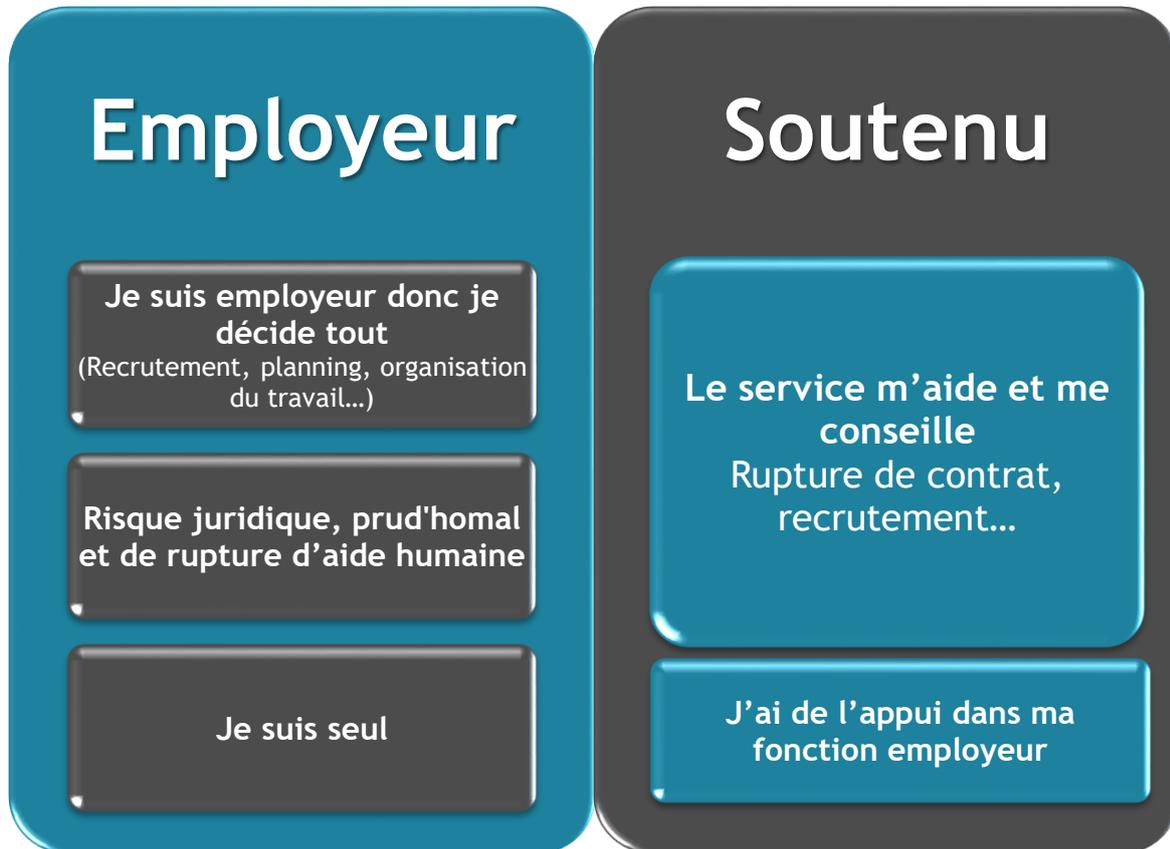
2.3.1. Du conseil et un appui à l'emploi direct...

Le service mandataire intervient en amont de la décision ou de l'action du particulier employeur.



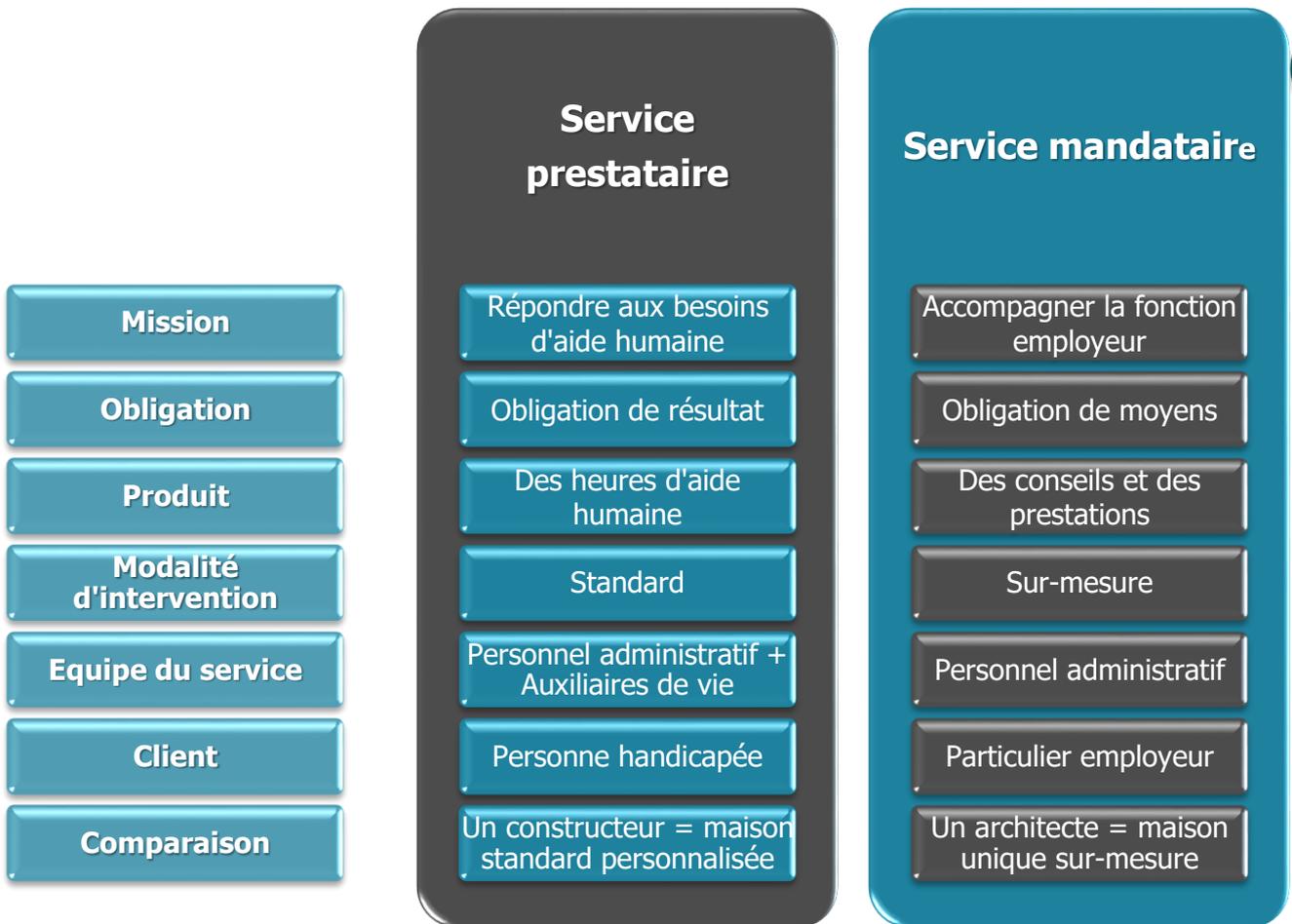
2.3.2. ... mais uniquement à la fonction employeur...

Le mandataire n'est pas un appui à l'organisation de l'aide humaine, c'est un soutien au PE qui fait de l'Emploi Direct (ED). Le mandataire informe, conseille et aide sur la fonction employeur.



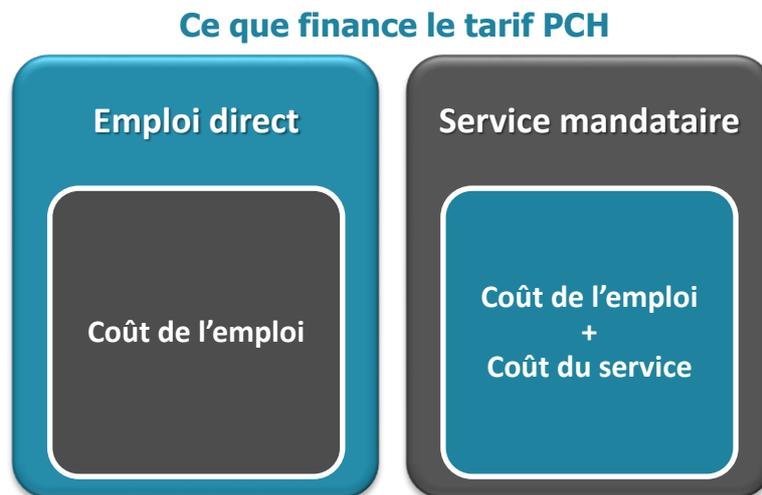
2.3.3. ... et non concurrent du prestataire

Prestataire ou mandataire, ce qu'il faut retenir c'est que ce sont bien deux offres très différentes qui relèvent de choix distincts. Le prestataire fournit de l'aide humaine à la PSH alors que le mandataire est un appui au particulier employeur qui fait de l'emploi direct, il donne des conseils et délivre des prestations sur la fonction employeur.



2.4. Le coût du service dans le cadre de la PCH

Pour bien faire, le service doit se baser sur le tarif PCH mandataire. Il correspond au montant de la PCH en emploi direct qui permet à l'employeur de financer le coût de l'emploi (cf. ci-dessous) + 10% qui permettent de financer les frais de gestion payés au service par l'employeur.



12

Exemple avec les tarifs en vigueur au 1^{er} septembre 2019¹².



Le tarif « PCH emploi direct » peut prendre en charge le coût total de l'emploi soit :

- Le Salaire net : ce qui est versé au salarié
- + Les cotisations sociales : ce qui est versé à l'URSSAF
- + Les Frais annexes (médecine du travail, frais de transport en commun du salarié, prime de fin de contrat...) ¹³

¹² Attention, ces tarifs varient régulièrement.

¹³ Ce point est très variable voire inexistant selon les départements.

2.5. La réalité pour les PSH

2.5.1. Une solution quasi inexistante

Historiquement et culturellement les services mandataires ont une clientèle importante avec les personnes âgées dépendantes. Cette population est presque 3 fois plus nombreuse que les PSH, elle est souvent moins exigeante et tout aussi « solvable » avec, l'Allocation Personnalisée d'autonomie (APA).

2.5.1. Une solution problématique

Etre employeur en étant soutenu par un service de type mandataire peut être une bonne formule mais là aussi, des problèmes se posent, que ce soit au niveau local ou national.

Ainsi du fait de la complexité de l'organisation d'une aide humaine 24 heures sur 24 et de l'impossibilité de respecter la convention collective du particulier employeur, quasi aucun service à la personne ne propose cette prestation¹⁴.

Autre problème, la majoration de 10% par rapport au tarif pour l'emploi direct ne semble absolument pas suffisante pour compenser les « frais de gestion » demandés par ces services. Parfois ceux-ci sont compris entre 2 et 4 euros de l'heure, ce qui, pour une personne lourdement handicapée peut représenter par mois un reste à charge d'au moins 500 euros par mois, ce qui correspond presque à plus de la moitié du montant de son Allocation Adulte Handicapée (AAH). Dans ce cas, ce qui reste est insuffisant pour se loger, se nourrir..., vivre.

2.5.2. Un service victime de freins culturels liés à l'ED

Que ce soit du côté des personnes handicapées, des institutionnels ou des professionnels, souvent ils ne connaissent pas dans la finesse les enjeux des différents modes d'organisation et de nombreux freins culturels liés à l'ED font que le mandataire est peu développé. A titre d'exemple nous soulignerons que l'emploi direct est souvent vu comme dangereux, (le prestataire lui serait protecteur) et le mandataire ne serait qu'un concurrent « low cost » du prestataire.

¹⁴ En 2008, dans le département de l'Hérault, seuls 4 organismes sur 30 (chiffre CD34) ont un service mandataire qui fonctionne pour les personnes handicapées, mais sur des volumes d'heures très faibles.

2.5.3. Un service détourné dans la réalité

Sur le terrain le mandataire est pratiqué de façon dévoyée.

2.5.3.1. Un service presque toujours adossé à un prestataire

C'est une activité secondaire comme le montrent les faibles chiffres concernant les volumes d'activités. Ce type de service n'est pas dans la culture du secteur et rapporte moins. Les acteurs du secteur méconnaissent la CCNSPE et appliquent des règles du prestataire : majoration de nuit et du week-end...

14

2.5.3.2. Un service utilisé comme une variable d'ajustement

Il permet souvent de pallier les carences du prestataire. Le mandataire est proposé par le service prestataire quand celui-ci ne peut intervenir le week-end, la nuit, pour certains actes notamment infirmier ou selon le territoire (zone non couverte – ruralité). Il ne sert qu'à faire des bulletins de salaire et le secrétariat administratif.

2.5.3.3. Un service qui se substitue à l'employeur

Ingérence bienveillante ou logique prestataire : planning, recrutement, lien direct avec le salarié du PE. Cela part d'une bonne intention car ainsi la personne dépendante peut bénéficier d'une réponse à son besoin d'aide humaine. Dans cette substitution, certains services vont très loin pour « aider » la personne dans sa fonction employeur :

- Ils proposent « leurs » salariés ;
- Ils réalisent les plannings ;
- Ils collectent et paient les cotisations à l'URSSAF.
- Ils versent (parfois) le salaire.

2.5.3.4. Un service qui prend des risques

Le service se substitue au client en jouant le rôle d'employeur. Cela part souvent d'une bonne intention car ainsi la personne dépendante peut bénéficier d'une réponse à son besoin d'aide humaine. Mais légalement, le client reste employeur donc responsable. Ce détournement du mandataire est un « plus » pour la personne qui a de l'aide humaine mais :

- Sait-elle qu'elle est employeur ? Sait-elle ce que cela signifie ?
- A-t-elle conscience de ses obligations et des risques ?
- Serait-elle employeur si le prestataire intervenait ?
- A-t-elle envie d'être PE ?
- Est-elle capable d'être employeur ?

Ces services font prendre des risques à leurs clients et parfois, dans le cadre de prudhomme, ces services sont requalifiés comme employeur.

3. Le mandataire spécialisé pour les personnes handicapées

Pour répondre aux besoins d'accompagnement liés à la double spécificité « employeur direct » et « handicap », sans réduire la marge de manœuvre ou assumer les responsabilités de la personne directement concernée, il faut repenser les services mandataires. Réinventer l'appui mandataire en l'adaptant aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap nécessite de porter un véritable projet de service et suivre des objectifs précis.

Afin de sécuriser la mise en œuvre de l'aide humaine des personnes qui ont recours à l'emploi direct tout en favorisant leur participation, leur autonomie et la liberté de choix (en veillant donc à ne jamais se substituer) dans les décisions qu'ils doivent prendre, un service spécialisé PH :

- Informe ;
- Conseille ;
- Propose un accompagnement personnalisé dans :
 - La gestion de leur aide humaine en emploi direct ;
 - L'accès aux droits liés au handicap.

Le service peut aussi proposer un accompagnement pédagogique visant à faire monter en compétences le particulier employeur dans les domaines qu'il souhaite et renforcer son autonomie.

3.1. Un produit spécifique

Ce nouveau type de service mandataire... autrement appelé « mandataire rénové » a fait ses preuves dans l'Hérault depuis 2010 avec la création du SAAHED¹⁵ par APF France handicap. C'est une nouvelle offre sur le marché des SAP.

Des clients vont « acheter ce produit » s'il correspond à leurs besoins et attentes, s'il leur apporte la bonne réponse. Le service mandataire est donc vendeurs d'un produit, d'une nouvelle offre : des conseils pour organiser et gérer sa vie en emploi direct. En plus du produit de base (mandataire), il propose un service supplémentaire (accompagnement / autonomie) et axé sur ses compétences et son savoir-faire, sa spécialisation : le handicap.

Mand'APF :		Un produit de base (mandataire)
		+ un accompagnement personnalisé
		+ une spécialisation (handicap)

¹⁵ Service d'Accompagnement aux Aides Humaines en Emploi Direct. A découvrir [ici](#).

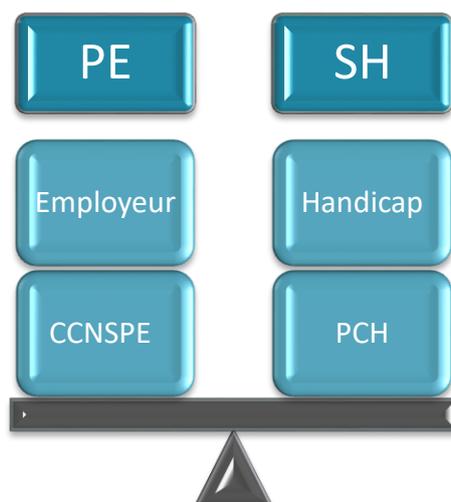
3.2. Un service pour les PE-SH

Un service spécialisé PH combine une offre dédiée à l'accès aux droits des personnes en situation de handicap et une offre dédiée au développement de l'autonomie à domicile.

Le développement de cette autonomie se concrétise par le fait que la personne en situation de handicap employeur des assistants de vie qui vont intervenir est accompagnée sur la fonction employeur par le service mandataire.

Les 2 caractéristiques d'un service mandataire PH nécessite donc une connaissance fine et une maîtrise :

- Des moyens par lesquels une personne peut devenir un employeur aguerri, épanoui et respectueux des cadres légaux et des salariés qu'il va recruter.
- Du droit des personnes en situation de handicap et des modalités et ressources dédiées à l'accès aux droits et plus spécifiquement à l'aide humaine ;



	PE	SH
Caractérisation	Employeur	Handicapé
Cadre juridique	CCNSPE	PCH
Fonction employeur	Juridique Administratif Management	Organisation aide humaine Gestion financière

3.3. La spécificité du Mandataire PH

Un service spécialisé PH va dans le sens d'une vraie démarche globale. Il apporte une plus-value¹⁶ qualitative aux particuliers employeurs en situation de handicap grâce à des prestations qui répondent à leurs besoins et attentes. Il ouvre aussi de nouvelles perspectives aux salariés en développant un nouveau métier et une réflexion sur les pratiques et l'organisation.

Voyons en détail quelles sont les plus-values de ce service spécialisé qui le distingue des autres services mandataires.



¹⁶ Par rapport à un mandataire classique.

3.3.1. C'est quoi ?

- **Un Mandataire rénové**

Repenser le mandataire en apportant des prestations qui répondent au plus près des besoins des PESH.

- **Dédié à l'aide humaine**

Le champ des services à la personne est très large. Dans notre cas, il s'agit bien d'aider des personnes à répondre à un besoin d'aide humaine (actes essentiels, aide à la vie autonome) et pas à un besoin d'aide-ménagère ou de soutien scolaire par exemple.

- **Spécialisé dans le handicap moteur**

Les autres types de handicap ne sont pas exclus de ce service mais :

- Est-ce qu'une personne avec un handicap psychique a la capacité d'être employeur ?
- Quel est l'intérêt pour une personne avec un handicap sensoriel d'être particulier employeur ?

3.3.2. Pourquoi ? Les objectifs

- **Favoriser l'autonomie et la participation des personnes**

- Autonomie = le PE décide et fait ce qu'il veut, comme il veut ;
- Participation = réunions d'information, solidarité entre les PE...

La personne est placée au centre du dispositif d'accompagnement, devenant actrice de son accompagnement. Par exemple, la personne et le Service co-construisent un projet d'accompagnement personnalisé qui permet de définir des objectifs, des moyens et des étapes en fonction des besoins et des aspirations de la personne.

- **Aider à organiser une aide humaine en ED**

Le service aide les personnes à organiser leur aide humaine et à mobiliser la totalité des heures d'aide humaine auxquelles elles ont droit dans le cadre de la PCH. L'ambition est d'aider les particuliers-employeurs à stabiliser leur équipe salariée afin d'éviter les situations de rupture. Il s'agit également de sécuriser un choix de vie à domicile par l'appui juridique sur la défense des droits liés au handicap et des conseils sur la convention collective. La médiation employeur / salarié apporte aussi de la sérénité dans les relations.

- **Rassurer les personnes et leur apporter de la sérénité**

La fonction d'employeur peut isoler la personne, l'insécuriser et finalement générer une relative « angoisse ». Le service est là pour les aider à prendre de la distance dans les situations difficiles et à prendre confiance dans leur fonction d'employeur.

3.3.3. Comment ?

- **Un accompagnement individuel**

Une aide et des conseils adaptés à la situation de chaque particulier employeur. Il met à disposition – ou peut même créer sur-mesure - des outils indispensables pour mener à bien la fonction d'employeur.

- **Un interlocuteur unique**

Une logique de portefeuilles clients : Le nombre de particuliers employeurs détermine le temps dédié à l'accompagnement (moins j'ai de clients, plus je peux leur accorder de temps). Cette logique permet de bien connaître ses clients et permet de développer un service de qualité grâce à une relation individualisée, un contact régulier. Ce contact permet d'instaurer une relation de confiance avec une dimension humaine importante qui se traduit par une démarche conviviale et bienveillante vis-à-vis de ses clients.

- **Une approche globale de la situation de la personne**

Au-delà de l'aide humaine, ce service peut être un relais sur les questions relatives au handicap (logement, aides techniques...).

3.3.4. Les plus

- **Service de proximité, à taille humaine**

Il ne s'agit pas d'accompagner 200 clients dans le service. Bien au contraire ce service vise à créer une véritable convivialité avec ses clients et favoriser une relation service/client humaine et bienveillante.

- **Sans reste à charge**

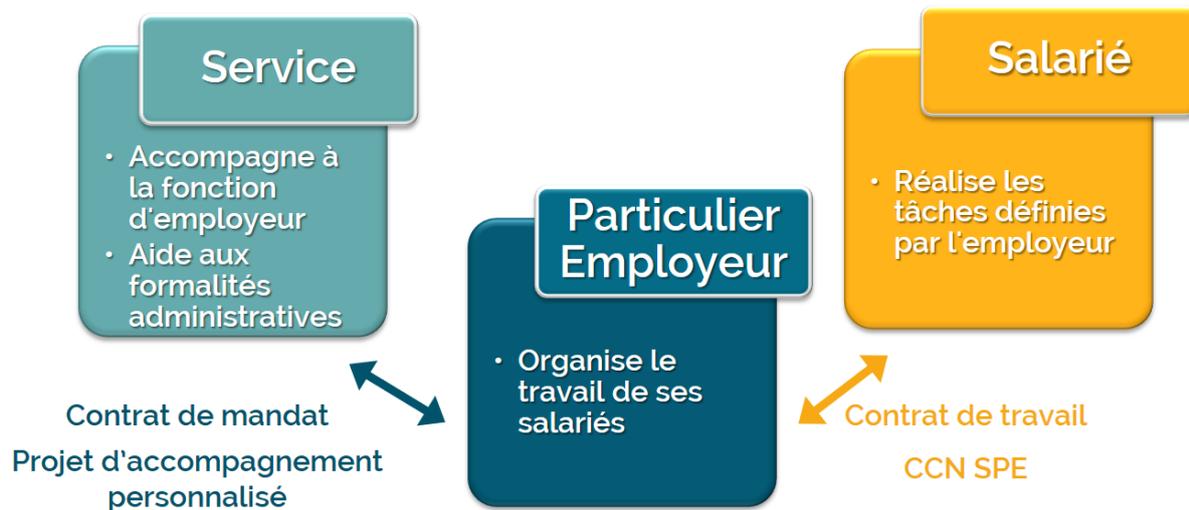
Le client en situation de handicap doit avoir la garantie de ne pas avoir de reste à charge sur les frais de gestion et bénéficie de conseils pour éviter ceux liés à l'emploi direct.

- **Un service respectueux des intérêts des aidants**

Les aidants salariés et familiaux du particulier employeur sont les acteurs majeurs de son aide humaine. À la demande de l'employeur, le service peut les orienter vers les interlocuteurs qui pourront répondre à leurs besoins/problématiques (ex : groupe de parole pour les Aidants Familiaux, relais assistant de vie pour les salariés...).

3.4. La « non-substitution » : la posture au cœur du service

L'un des enjeux majeurs d'un service mandataire dédié aux particuliers employeurs en situation de handicap est de ne jamais se substituer à eux. Le principe de non-substitution est fondamental : il garantit l'autonomie de la personne handicapée employeuse de ses aidants et évite que le service interfère dans la relation entre le particulier employeur et ses assistants de vie salariés.



20

Lorsqu'une personne fait de l'emploi direct en étant accompagnée par un mandataire, il faut déterminer le rôle et la place de chacun des protagonistes :

- Le service mandataire accompagne la PSH à la fonction d'employeur. La relation entre le service et le PE est encadrée par le contrat de mandat (qui fait quoi + droits et obligations) et complétée par le projet d'accompagnement personnalisé¹⁷.
- Le PE organise le travail de son salarié et ce dernier réalise les tâches définies par son employeur. La CCNSPE et le contrat de travail signé par le PE et son salarié fixent le cadre de leur relation de travail.

Il ne doit y avoir aucune ingérence, ni relation entre le service et le salarié du PE. Ce principe de non-substitution est essentiel... pour plusieurs raisons :

- Les PE sont autonomes et donc capables d'être employeur. S'immiscer dans la relation viendrait saper l'autorité du PE et nous pourrions être instrumentalisé par un salarié contre son employeur.
- Le client est le PE, pas son salarié ;
- Le risque de requalification d'employeur n'est pas impossible : les Prud'hommes peuvent considérer que c'est le service qui est l'employeur des assistants de vie des PE, ce qui pourrait couler le service.

¹⁷ Le projet d'accompagnement personnalisé est co-construit par le service et le PE : il définit les objectifs que souhaite atteindre le PE et les moyens que le service met à disposition pour y parvenir.

3.5. Exemples concrets de l'utilité d'un service mandataire spécialisé

Voici 4 focus sur l'accompagnement d'un service mandataire sur des enjeux importants de l'emploi direct : le juridique, l'organisation et le management.

3.5.1. Les enjeux juridiques

Nous observons souvent que les particuliers employeurs en situation de handicap méconnaissent leurs droits et leurs devoirs. Ils ne savent généralement pas comment s'informer sur les évolutions légales. Ces difficultés sont renforcées par le fait que le particulier employeur en situation de handicap cumule deux statuts : il est à la fois un employeur et une personne handicapée. Il doit donc se tenir informé sur les évolutions impactant sa fonction de particulier employeur mais aussi sa qualité de personne handicapée. En effet, le droit lié au handicap a des fortes incidences sur l'emploi direct des particuliers employeurs en situation de handicap.

Prenons l'exemple de la réforme de 2016 de la convention collective des salariés du particulier employeur qui a abouti à une revalorisation de la grille des salaires. Depuis cette réforme, les particuliers employeurs qui mettent en place une délégation de gestes de soin avec leur salarié doivent lui verser une rémunération supérieure. En parallèle, la Prestation de compensation – qui permet notamment de financer le salaire des assistants de vie – a été réformée pour tenir compte de cette évolution ; un tarif spécifique est accordé sous conditions aux particuliers employeurs qui ont mis en place une délégation de gestes de soin, afin de prendre en charge le niveau de rémunération plus élevé de leur salarié. Dans cet exemple, les particuliers employeurs en situation de handicap devaient à la fois se tenir informés de la réforme de la convention collective pour respecter leurs obligations d'employeur – *notamment, augmenter la rémunération du salarié* - et de la modification des tarifs de la prestation de compensation pour faire valoir leurs droits liés au handicap – *par exemple, demander le tarif spécifique qui finance cette augmentation de rémunération*.

Cet exemple illustre la dualité des besoins des particuliers employeurs en situation de handicap et démontre la nécessité d'y apporter une réponse adaptée. Pour cela, une information croisée sur l'emploi direct et le handicap est indispensable, particulièrement au niveau des services mandataires qui accompagnent des particuliers employeurs en situation de handicap. Ces services, qui soulagent déjà le particulier employeur de certaines formalités juridiques et administratives, peuvent aussi l'accompagner dans les démarches liées au handicap. Par exemple, le service mandataire peut aider la personne à constituer un dossier de demande de prestation de compensation.

3.5.2. L'organisation de l'équipe

Un salarié peut être absent pour des raisons diverses : congés, arrêt de travail pour maladie, retard, abandon de poste, rupture du contrat de travail... L'absence d'un salarié, qu'elle soit prévue ou soudaine, constitue un véritable défi pour le particulier employeur en situation de handicap. Lorsque la présence d'un aidant est indispensable, il lui faut nécessairement gérer le remplacement du salarié pour éviter de se mettre en danger. S'il a plusieurs salariés, le particulier employeur peut organiser le remplacement en s'appuyant sur les autres membres de l'équipe qui l'acceptent. Il peut aussi recruter en externe, mobiliser une personne de son entourage – aidant familial, ami, voisin, etc. – ou encore faire appel à un service prestataire d'aide à domicile. Il existe donc plusieurs solutions de remplacement d'un salarié absent.

L'aide d'un service mandataire pour palier le remplacement d'un salarié soulage la personne handicapée employeuse mais ne suffit pas toujours. Il s'agit d'aller au-delà d'une recherche/présélection de candidats pour accompagner le particulier employeur en situation de handicap vers une méthodologie pour qu'il puisse être autonome dans son recrutement (diffusion d'annonce dans son propre réseau, participation active à l'entretien d'embauche...) et indépendant du service. Dans les cas où le particulier employeur en situation de handicap est confronté à un turn-over permanent des salariés, une réflexion sur l'organisation de son équipe, les conditions de travail, sa posture d'employeur, etc. peut l'aider à identifier la cause du départ des salariés et définir des axes d'amélioration afin de fidéliser ses salariés.

3.5.3. La clé du management

Pour rester sur la problématique des absences, le véritable enjeu pour le particulier employeur en situation de handicap réside surtout dans l'identification des causes de l'absence du salarié. Ainsi, un employeur qui est confronté à des arrêts de travail récurrents dans son équipe salariée doit nécessairement s'interroger sur les motifs, les origines de ces absences. Par exemple, les salariés peuvent se blesser en effectuant des transferts parce qu'ils n'ont pas été formés ou qu'ils ne disposent pas des aides techniques nécessaires. A travers ces arrêts de travail, les salariés peuvent aussi exprimer des problèmes organisationnels ou relationnels. D'autres explications sont envisageables mais nous ne les développerons pas ici. Ce qu'il faut retenir de cet exemple, c'est que le particulier employeur en situation de handicap subit immédiatement l'absence d'un salarié et que le rôle d'un mandataire dédié est de l'aider à prendre du recul pour analyser la situation, expliquer les causes et mettre en place des solutions pour éviter que la situation se reproduise.

C'est la même posture d'accompagnement qui prévaut quand des problématiques relationnelles apparaissent et que dans ces situations où le PESH est isolé face à ses salariés car le particulier employeur en situation de handicap a besoin d'être conseillé sur sa posture d'employeur et soutenu dans sa fonction managériale.

Dans le cadre du mandataire dédié, plusieurs formes de soutien peuvent être envisagées comme celles évoquées dans le schéma précédent. L'objectif est de permettre à la personne handicapée employeuse de choisir le(s) mode(s) d'accompagnement le(s) plus adapté(s) mais aussi de lui permettre de partager ses problématiques et ses réflexions et d'éviter d'être isolé.

3.5.4. Un conseil personnalisé

Le recours à des aides humaines ne répond pas à un besoin de confort mais à une nécessité, parfois vitale. Il permet de vivre de façon autonome et sécurisée à domicile mais aussi dans les déplacements et les activités.

Lorsque la personne handicapée choisit d'être employeuse de ses aidants, elle doit parvenir à concilier son projet de vie – *son mode de vie, ses envies, ses projets personnels ou professionnels...* - et le cadre légal du travail. Or, les dispositions de la convention collective des salariés du particulier employeur et du droit du travail sont souvent inadaptées pour les particuliers employeurs en situation de handicap, particulièrement pour ceux qui ont besoin de la présence constante d'un aidant.

Par exemple, une personne qui a un besoin d'aide humaine 24h/24 souhaite partir en voyage pendant 1 semaine. Pour respecter la durée légale du travail, elle devra être accompagnée de plus de 3 salariés à temps plein... mais devra aussi assumer les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de ces salariés. Comment faire si elle n'a pas des moyens financiers suffisants ? Cette illustration démontre la difficulté des particuliers employeurs en situation de handicap à concilier leur projet de vie et le cadre légal ; ils sont souvent contraints de choisir, de mettre en balance la liberté de choix de l'individu – *décider ce que je veux faire* - et la responsabilité légale de l'employeur – *respecter ce que je peux/dois faire*.

Dans les situations où ils privilégient leur projet de vie au détriment du cadre légal, les particuliers employeurs en situation de handicap ont besoin de mettre en place des stratégies pour limiter le risque qu'ils prennent, notamment par crainte des Prud'hommes. Ainsi, ils sont amenés à négocier des solutions « gagnant-gagnant » avec leurs salariés afin de corriger ces situations où le cadre légal n'est pas respecté. Si l'on reprend notre exemple précédent, le particulier employeur en situation de handicap a intérêt à réduire le nombre de salariés qui l'accompagnent durant son voyage afin de limiter les contraintes organisationnelles et les coûts financiers qu'il doit assumer. Cependant, cette solution l'amène à dépasser la durée légale du travail. Pour pouvoir réaliser ce voyage, il peut, par exemple, convenir avec le(s) salarié(s) concernés d'organiser des temps de repos rémunérés en dédommagement du dépassement de la durée légale du travail. L'employeur négocie ainsi avec son salarié les conditions de travail et les modalités de compensation. Cette négociation n'est pas aisée, elle requiert des qualités managériales afin que le salarié comprenne les raisons qui amènent son employeur à outrepasser ses droits et accepte librement et en pleine connaissance de causes et de conséquences.

Face à ces situations, le rôle d'un service mandataire est d'informer le particulier employeur en situation de handicap du cadre légal mais aussi de l'accompagner dans ses choix de manager. L'enjeu est de parvenir à apporter un conseil qui ne soit pas strictement juridique et qui privilégie le rapport humain, la relation de travail, le management. Cela amène à « sortir des sentiers battus », à explorer de nouvelles pistes où la personne handicapée employeuse peut mettre en place des dispositions parfois illégales mais qui satisfont autant le salarié que l'employeur.