

Présentation du Mand'APF®

Table des matières

1. Le mandataire « classique ».....	4
1.1. Le contexte socio-historique.....	4
1.1.1. Définition légale.....	4
1.1.2. Point historique.....	4
1.2. L'environnement juridique.....	5
1.2.1. La réglementation des SAP.....	5
1.2.2. Mandat, mandataire, mandant : rôles et responsabilités.....	7
1.3. Le mandataire pour les PESH.....	8
1.3.1. Du conseil et un appui à l'emploi direct.....	9
1.3.2. ... mais uniquement à la fonction employeur... ..	10
1.3.3. ... et non concurrent du prestataire.....	11
1.4. La mécanique financière du service.....	12
1.5. La réalité pour les PSH.....	13
1.5.1. Une solution quasi inexistante.....	13
1.5.1. Une solution problématique.....	13
1.5.2. Un service victime de freins culturels liés à l'ED.....	13
1.5.3. Un service détourné dans la réalité.....	14
2. Mand'APF : Le mandataire rénové.....	15
2.1. Un produit spécifique.....	15
2.2. Un service pour les PE-SH.....	16
2.1. La spécificité du Mand'APF.....	17
2.1.1. C'est quoi ?.....	18
2.1.2. Pourquoi ? Les objectifs.....	18
2.1.3. Comment ?.....	19
2.1.4. Les plus.....	19
2.2. La « non-substitution » : la posture au cœur du service.....	20
2.3. Un service au sein de l'ESS.....	22

Introduction

Avant d'appréhender le Mand'APF, 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).

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.

Le dernier point concerne les Particuliers employeur en situation de handicap. Qui sont-ils, qu'attendent-ils ?

1. Le mandataire « classique »

1.1. Le contexte socio-historique

1.1.1. Définition légale

La personne passe par un organisme pour assurer un mandat tel que défini par l'article 1984 du code civil¹. 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.

1.1.2. Point historique

Les services dits « mandataires » sont apparus, dès 1987², 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 charges 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 charges sociales et de fiscalités.

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

¹ « 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 La loi n°87-39 du 27 janvier 1987 dite « loi Seguin », impulse le développement des associations/services qu'on nomme « mandataires »

1.2. L'environnement juridique

Un cadre légal et réglementaire du mandataire flou (définition du mandat) et difficilement applicable (cahier des charges) 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 que nous devons 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 et les risques de requalification d'employeur (le service devient l'employeur des ADV du PESH) sont rares mais existent.

Ce cadre est notamment à l'origine de la posture de non-substitution du référent sur laquelle, il faut être vigilant car les conséquences peuvent être graves pour le service mais aussi pour les PESH (Cf. [La posture au cœur du service](#)).

Le cadre juridique du PESH, la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur (CCNSPE) et le contrat de travail sont abordés dans le guide.

1.2.1. 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).

1.2.1.1. La loi Consommation du 17 mars 2014

Elle redonne du pouvoir aux consommateurs, notamment sur :

- Le droit à l'information :
 - La liste des prestations du service et le mode d'intervention (ex :
Quoi ? le client du service mandataire est l'employeur de ses aidants) ;
 - Les prix (ex : tarif des frais de gestion du service mandataire).
Quand ? • Avant la signature du contrat de mandat.
 - Comment ? • Livret d'accueil, affichages obligatoires, devis/facture...
- La protection du consommateur.

Les droits du consommateur font écho à d'autres réglementations auxquelles APF France handicap peut être soumise. ; Ils se rapprochent de nos valeurs associatives (droits des Personnes Handicapées, usagers...).

1.2.1.2. L'agrément

C'est quoi ? Pour exercer une activité de services à la personne auprès des publics fragiles³, la structure mandataire doit demander un agrément préfectoral délivré 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 ? APF France handicap bénéficie d'un agrément national⁴ qui couvre l'ensemble de ses services mandataires en ayant fait la demande. L'agrément est valable 5 ans et renouvelable⁵.

Pour toute création d'activité mandataire, une demande d'agrément doit être déposée auprès de la DIRECCTE de Paris qui instruit le dossier de l'APF. Chaque service intervient sur une zone géographique qu'il a précisée dans sa demande d'agrément ou lors du renouvellement. Majoritairement, les services se limitent aux frontières de leur département d'implantation. Toutefois, un service peut étendre son activité mandataire sur un département limitrophe ou intervenir sur plusieurs départements. Pour toute demande d'agrément ou d'extension géographique, il faut donc contacter la Direction de l'Offre de Services (DDOS) d'APF France handicap.

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 fait courir le risque à lui-même ainsi qu'à toutes les autres structures mandataires APF 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.

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

⁴ La référence est N/110607/A/075/Q/074.

⁵ Le dossier de renouvellement de l'agrément est piloté par la Direction générale d'APF France handicap : chaque service mandataire peut être sollicité pour apporter des informations sur son activité.

1.2.1.3. Le cahier des charges

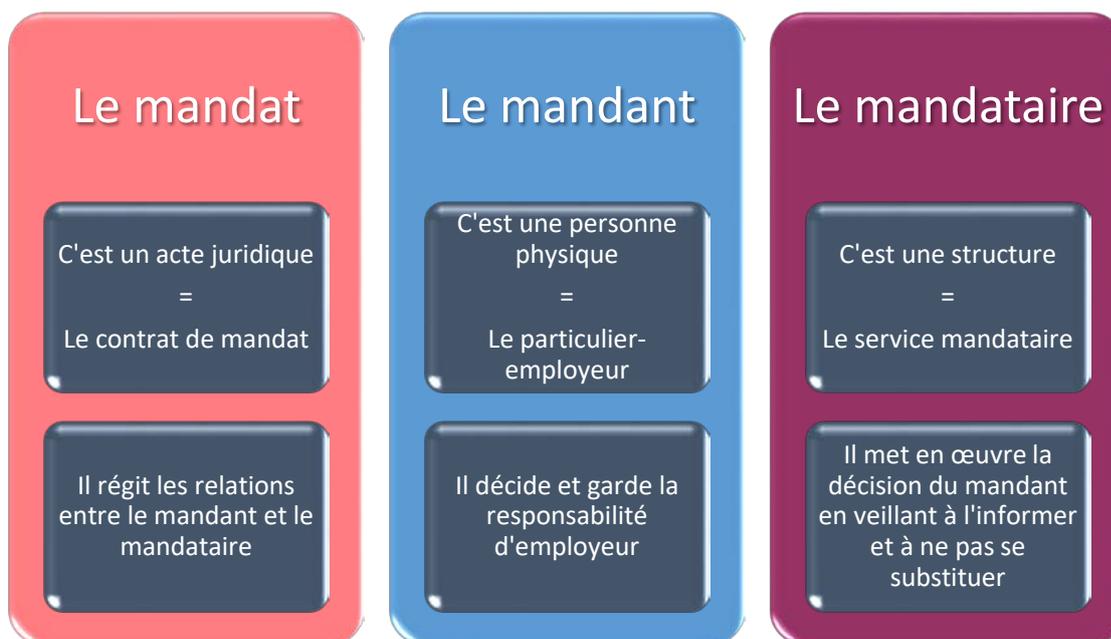
Pour obtenir l'agrément qualité, il est indispensable de respecter le cahier des charges du 26 décembre 2011. Ce cahier des charges n'est pas applicable en totalité aux structures mandataires : seuls certains articles les concernent.

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 ?

Pour une meilleure lisibilité de ce cahier des charges, nous vous proposons une version simplifiée commentée par la FEPEM qui recense uniquement les dispositions qui s'appliquent aux structures mandataires

Un questionnaire d'autodiagnostic du cahier des charges sert à mettre en œuvre le cahier des charges.

1.2.2. Mandat, mandataire, mandant : rôles et responsabilités



Article 1984 du Code civil : « 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. »

Dans le cadre de notre activité de services à la personne en mode mandataire, cette définition légale se traduit dans **le contrat de mandat** qui pour APF France handicap est spécifiquement adapté à notre association et au public en situation de handicap.

1.3. Le mandataire pour les PESH

La personne handicapée peut vouloir garder la maîtrise de la relation avec l'employé (donc être l'employeur⁶) 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 c'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

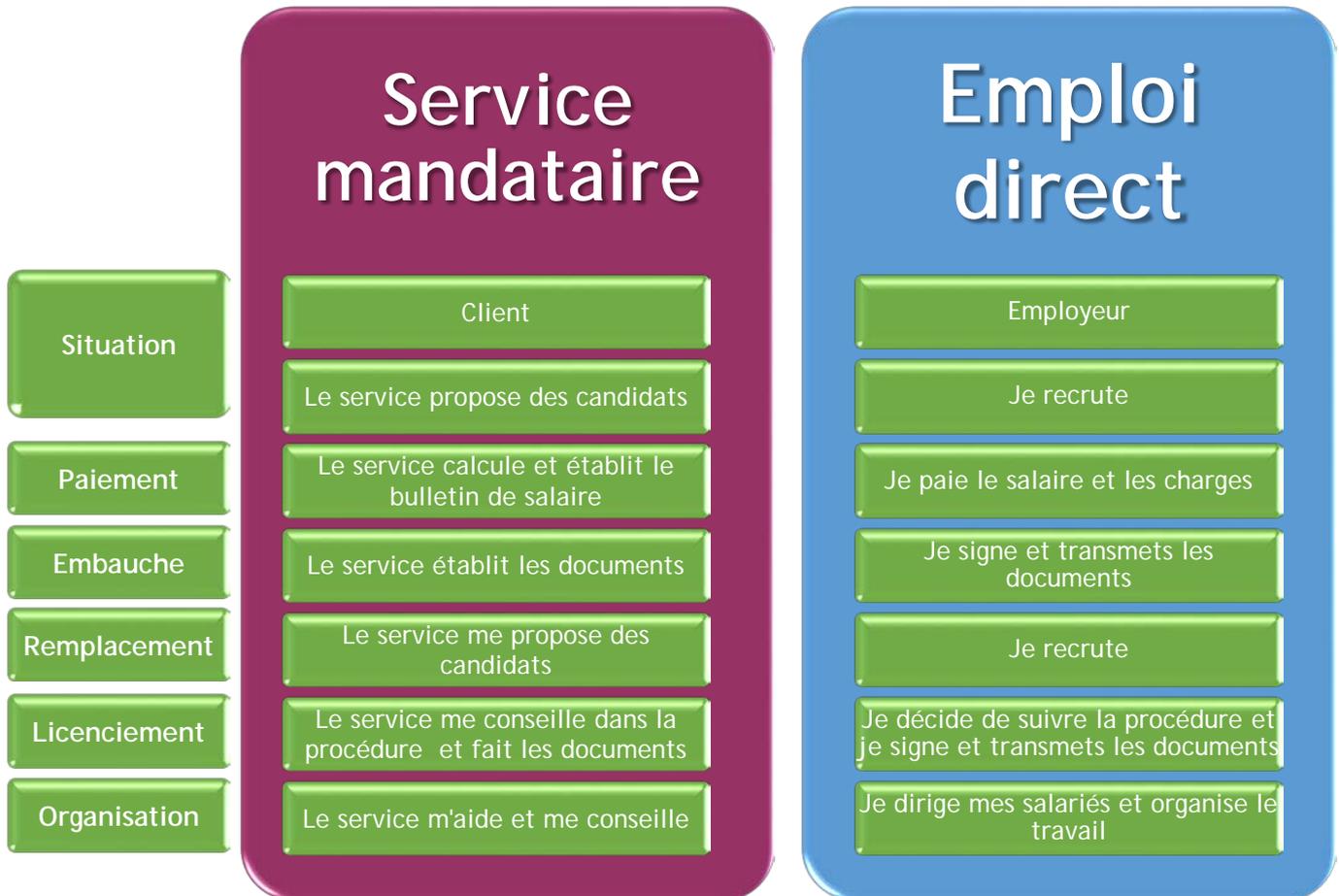
Le mandataire (comme le prestataire autorisé) relève d'une autre culture que le champ médico-social. Le mandataire est un service payant dans un marché solvabilisé (double effet 2005) mais concurrentiel : il faut aller chercher nos clients et les fidéliser pour financer le service. C'est une logique d'autofinancement du service par les recettes qu'il génère. Cela nécessite d'avoir une démarche commerciale car ce qui compte sur ce marché, c'est de vendre un produit adapté à des clients qu'il faut attirer et aller chercher.

Regardons maintenant ce que devrait être l'action d'un service mandataire

⁶ La personne doit avoir la capacité d'exercer la responsabilité juridique d'employeur.

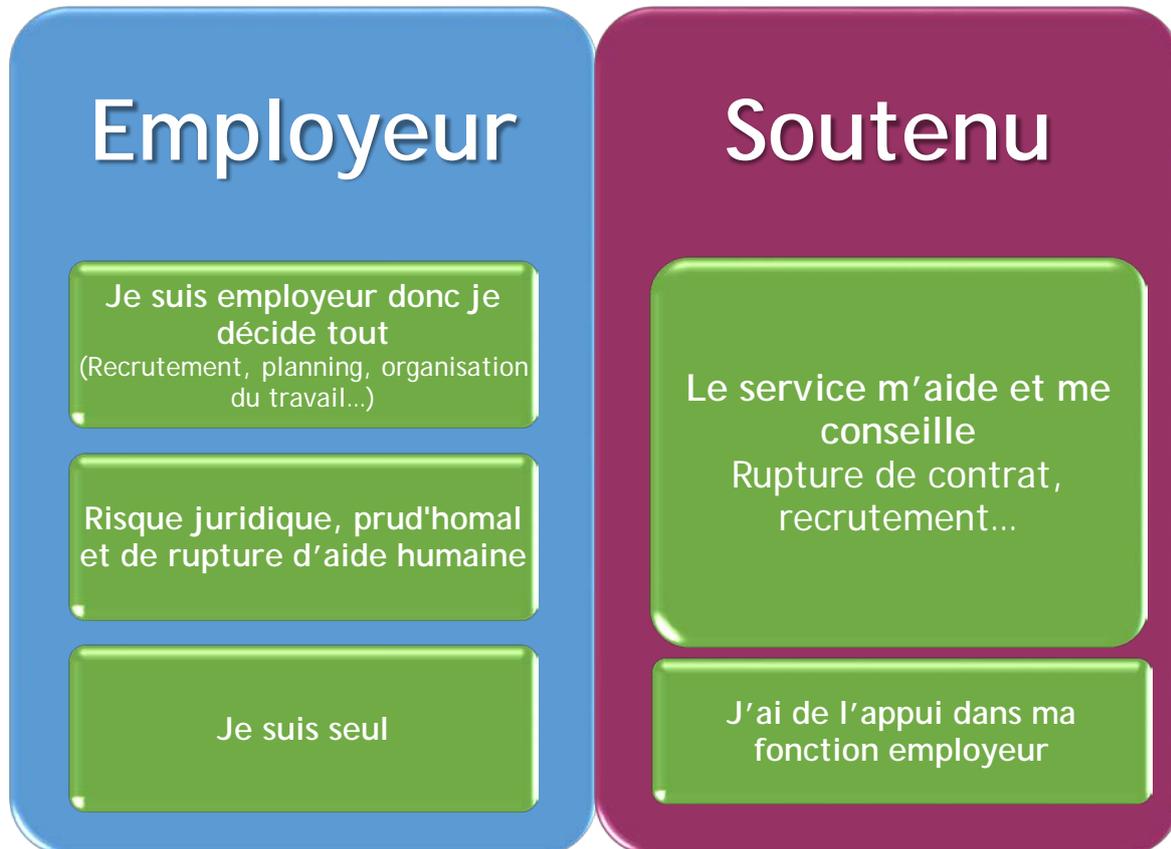
1.3.1. Du conseil et un appui à l'emploi direct...

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



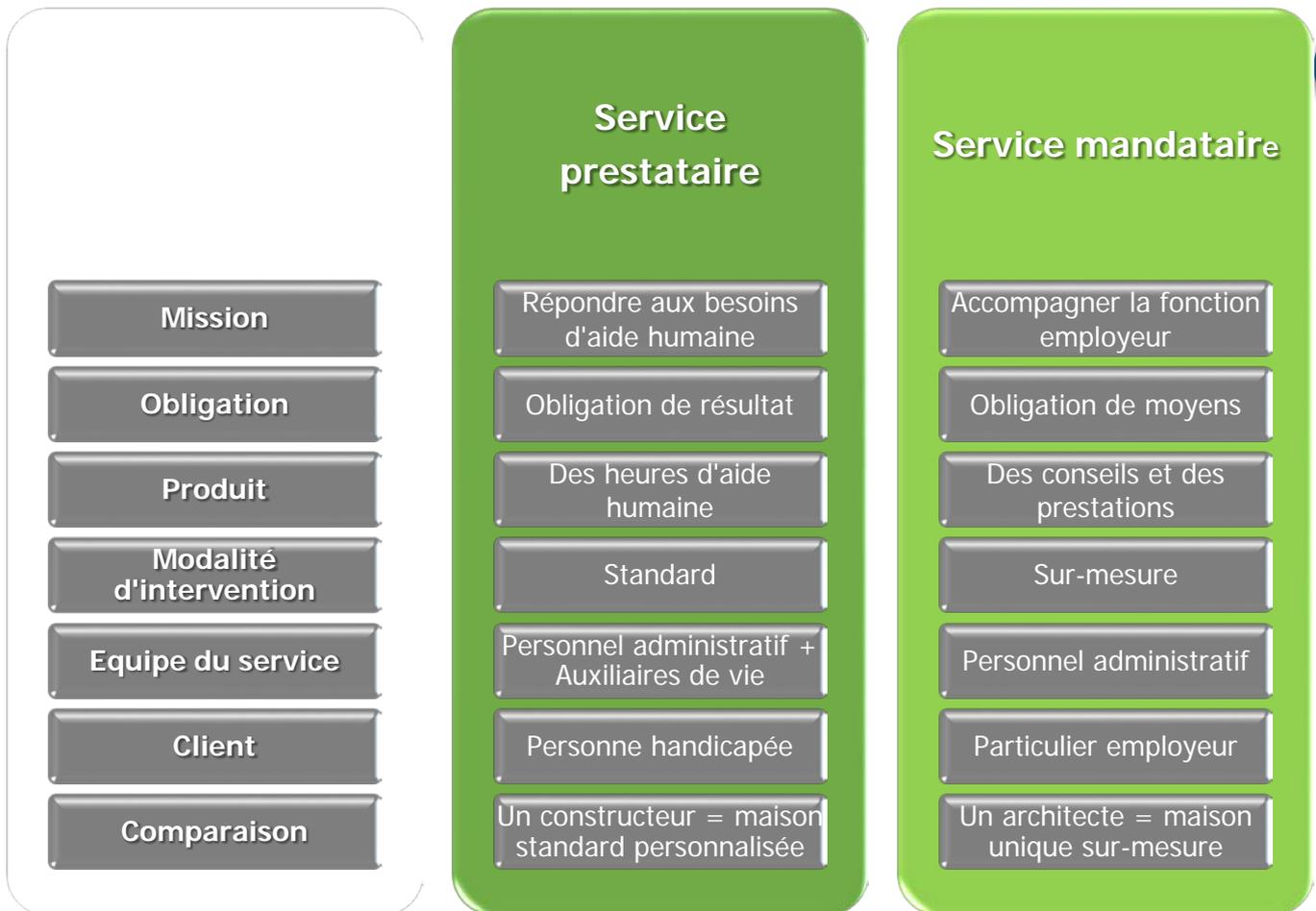
1.3.2. ... mais uniquement à la fonction employeur...

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 et conseille et aide sur la fonction employeur (démarches liées à sa fonction d'employeur).



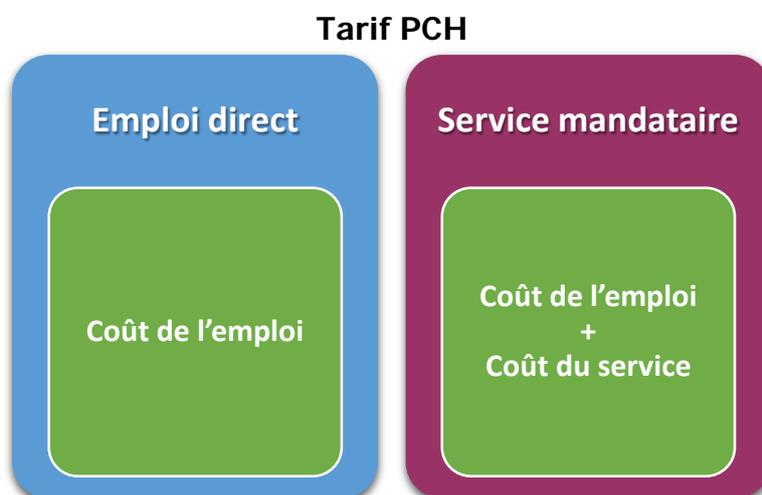
1.3.3. ... et non concurrent du prestataire

Prestataire ou mandataire, ce qu'il faut retenir c'est que ce sont bien 2 « produits », 2 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.



1.4. La mécanique financière du service

Elle est basée sur le tarif PCH mandataire. Le tarif de la PCH mandataire correspond au montant de la PCH en emploi direct qui permet à l'employeur de financer le coût de l'emploi (cf. définition 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} Aout 2018.



Le tarif « PCH emploi direct » correspond au coût total de l'emploi soit :

- Le Salaire net : ce qui est versé au salarié
- + Les cotisations sociales : ce qui est versé à l'Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF)
- + Les Frais annexes (médecine du travail, frais de transport en commun du salarié, prime de fin de contrat...)⁷

⁷ Ce point est très variable voire inexistant selon les départements.

1.5. La réalité pour les PSH

1.5.1. 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, souvent moins exigeante et tout aussi « solvable » avec, l'Allocation Personnalisée d'autonomie (APA).

1.5.1. 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.

C'est ainsi que 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 prestation⁸.

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. Dans l'Hérault 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, 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.

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

PSH	Professionnels	APF France handicap
Ne connaissent pas dans la finesse des enjeux des différents modes d'organisation		
Choix de garde l'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)	Blocage des Conseils Départementaux (CD) et Maisons Des Personnes Handicapées (MDPH)	Crainte d'une concurrence du Prestataire. Légitimité d'être porté par une Délégation

⁸ 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.

1.5.3. Un service détourné dans la réalité

Sur le terrain le mandataire est « mal » pratiqué.

1.5.3.1. 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

1.5.3.2. 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.

1.5.3.3. 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.

1.5.3.4. Un service qui prend des risques

Celui de la requalification (le service devient l'employeur des ADV) et il fait aussi prendre des risques aux prudhommes pour les clients.

Cela part souvent d'une bonne intention car ainsi la personne dépendante peut bénéficier d'une réponse à son besoin d'aide humaine.

Ce détournement du mandataire est un plus pour la personne qui a de l'aide humaine mais :

- Sait-elle qu'est-ce qu'être 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 ?

2. Mand'APF : Le mandataire rénové

Mand'APF réinvente l'appui mandataire en l'adaptant aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap : il porte un véritable projet de service et suit 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 et leur autonomie, un service Mand'APF informe, conseille et propose un accompagnement personnalisé (individuel, sur-mesure et adapté aux besoins de la personne) aux particuliers employeurs dans la gestion de leur aide humaine en emploi direct.

15

2.1. Un produit spécifique

Notre produit, c'est « Mand'APF » : c'est un nouveau type de service mandataire... autrement appelé « mandataire rénové ». Ce produit (concept) a fait ses preuves et il a été décidé⁹ de le développer. C'est une nouvelle offre sur le marché des SAP.

Des clients vont acheter (consommer) notre produit s'il correspond à leurs besoins et attentes, s'il leur apporte la bonne réponse (règle de la satisfaction).

Nous sommes 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), nous proposons un service supplémentaire, un service personnalisé (accompagnement / autonomie) et axé sur nos compétences et notre savoir-faire, notre spécialisation : le handicap.

Mand'APF :

Un produit de base (mandataire)
+ un accompagnement personnalisé
+ une spécialisation (handicap)

⁹ Séminaire de septembre 2015 « Le développement du Mand'APF » par Prosper Teboul, DG APF.

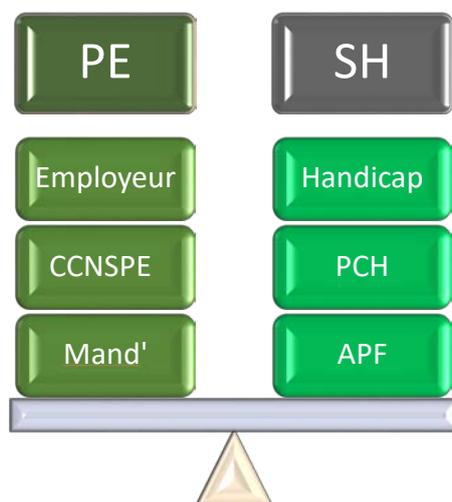
2.2. Un service pour les PE-SH

Un service Mand'APF 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 Mand'APF.

Les 2 caractéristiques d'un service Mand'APF 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 ;

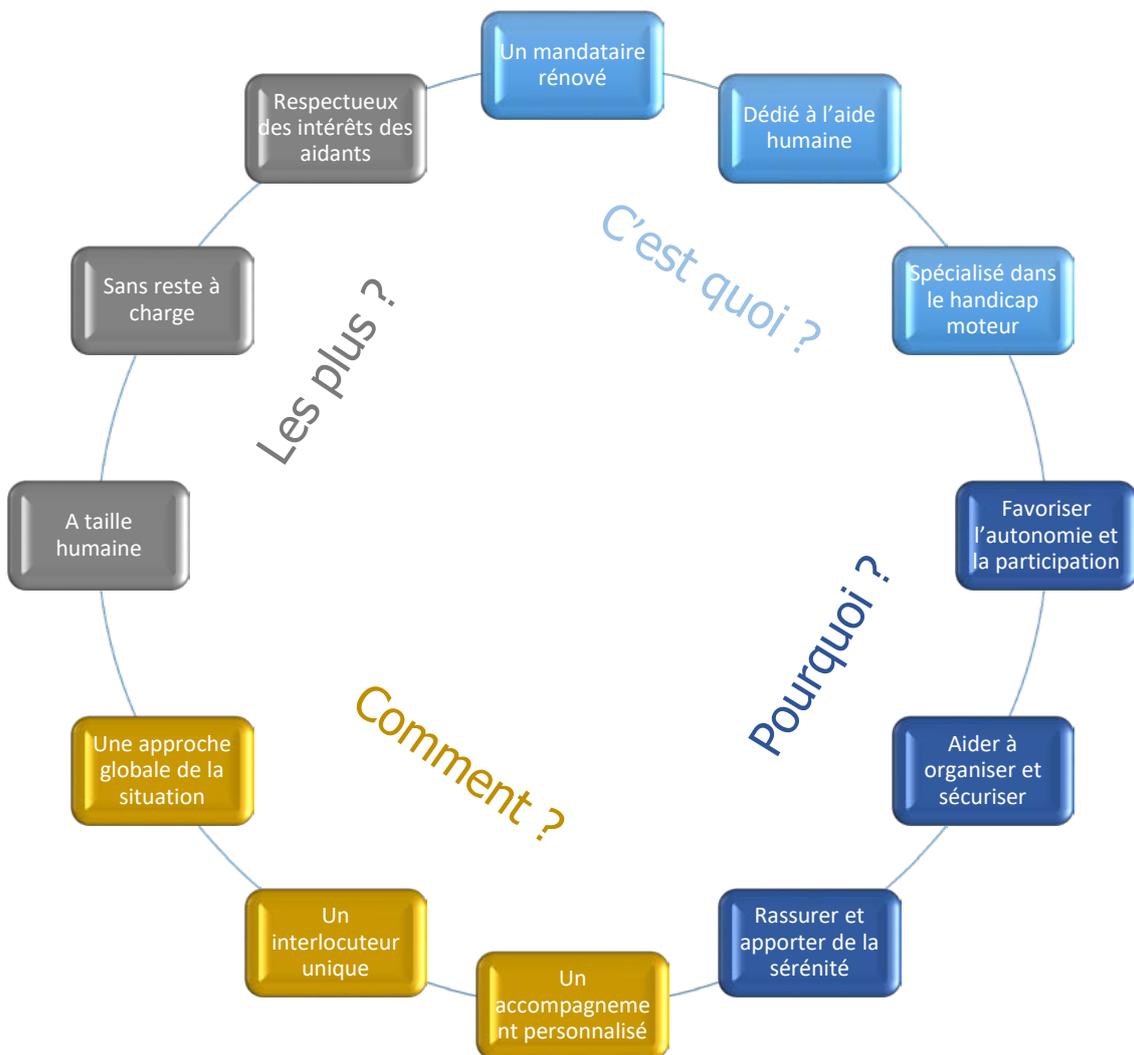


	PE	SH
Caractérisation	Employeur	Handicapé
Cadre juridique	CCNSPE	PCH
Fonction employeur	Juridique Administratif Management	Organisation aide humaine Gestion financière
Gestion technique	FEPEM	APF France handicap
Mandataire	Mand'APF	

2.1. La spécificité du Mand'APF

Un service Mand'APF va dans le sens d'une vraie démarche globale. Il apporte une plus-value¹⁰ 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 d'APF France handicap¹¹ en développant un nouveau métier et une réflexion sur nos pratiques et notre organisation.

Voyons en détail quelles plus-values apporte Mand'APF, qui le distingue des autres services mandataires.



¹⁰ Par rapport à un mandataire classique.

¹¹ Une fiche métier « référent mandataire » est disponible auprès du service RH de l'APF.

2.1.1. C'est quoi ?

- **Mand'APF est 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 exclues du Mand'APF 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 ?

2.1.2. Pourquoi ? Les objectifs

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

- Autonomie = le PE décide et fait ce qu'il veut, comme il veut (même si cela est illégal) ;
- Participation = réunions d'information, solidarité entre le 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**

Mand'APF 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 d'APF France handicap (défense des droits lié au handicap) et la FEPEM (la convention collective, le conseil aux Prud'hommes). 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 ». Mand'APF est là pour les aider à prendre de la distance dans les situations difficiles et à prendre confiance dans leur fonction d'employeur.

2.1.3. 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 portefeuille 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, Mand'APF peut être un relais sur les questions relatives au handicap (logement, aides techniques...).

2.1.4. Les plus

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

Il ne s'agit pas d'accompagner 200 clients par service et de gérer une usine à gaz. Bien au contraire ! Mand'APF vise à créer une véritable convivialité avec ses clients et favoriser une relation service/client humaine et bienveillante.

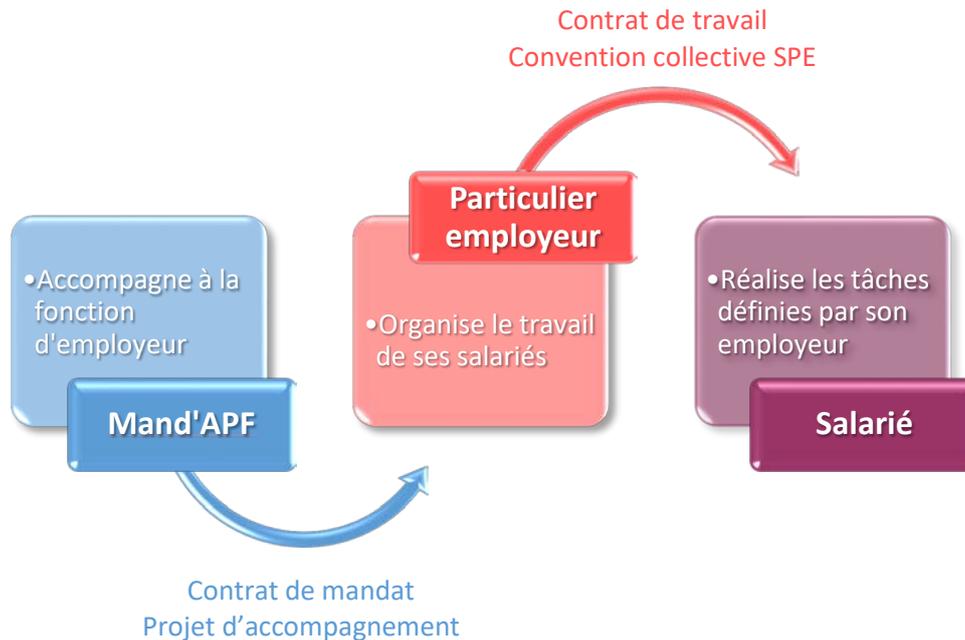
- **Sans reste à charge**

Le client d'un Mand'APF a la garantie de ne pas avoir de reste à charge sur les frais de gestion et bénéficiera de nos conseils pour éviter les restes à charge 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, Mand'APF 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...).

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



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 personnalisé¹².
- 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 fixe le cadre de leur relation de travail.

¹² 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.

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 PE est notre client, 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 peut couler le service : *exemple du SAAHED, avec 130 salariés !*

La non-substitution devrait être un principe fondamental du mandataire, mais comme nous l'avons abordé (Cf. un service détourné dans la réalité) c'est ce qui fait le sens du métier du mandataire (posture de conseil) qui nous distingue de la concurrence mandataire (exemple d'une PSH qui a un ADV en mandataire depuis 10 ans et qui ne sait pas qu'elle est employeur !).

2.3. Un service au sein de l'ESS

Le Mand'APF est un projet social qui s'exprime à travers son activité, les personnes qu'elles emploient, leurs clients et bénéficiaires ou leur mode d'organisation.

Le Mand'APF est un service de proximité innovant avec :

- Une utilité sociale :
 - Une réponse nouvelle et concrète aux besoins et problématiques des PSH ;
 - Une réponse que ni le marché ni les pouvoirs publics ne sont capables de produire ;
 - La lutte contre l'exclusion sociale et économique ;
 - La préservation du lien social ;
 - Le développement d'une plus grande cohésion sociale ;
 - La création et le maintien d'emplois sur un territoire ;
 - La création ou le maintien d'une offre de service sur un territoire.
- Une gouvernance démocratique participative organisée :
 - L'information et la participation des salariés et des parties prenantes (PESH et ADV) ;
 - Une démarche de mutualisation et de coopération.
- Une performance économique :
 - La création d'emplois pérennes (CDI) et non-délocalisables ;
 - Des bénéfices consacrés au fonctionnement et au développement de l'activité du service.
 - La structuration d'une activité, d'une nouvelle filière économique.