

A row of yellow silhouettes depicting a family (a man with a cane, a woman, and three children) and a person working, positioned above the title text.

LES SERVICES A LA PERSONNE

Les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être de nos concitoyens sur leurs lieux de vie.

Ce secteur constitue un gisement de nouvelles activités, de nouvelles formes de services, d'initiatives multiples. Pour promouvoir son développement l'Etat y a attaché des avantages conséquents dont bénéficient et les usagers et les structures. Cependant parce que le services aux personnes peut d'une part concerner des personnes vulnérables et qu'il ne doit pas d'autre part porter atteinte à d'autres secteurs de l'économie, l'Etat l'a encadré par une réglementation stricte que ce document se propose d'exposer de la façon la plus claire possible.

LES ACTIVITES,

fixées par les articles D. 7231-1 et D. 7233-5 du code du travail issus du décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005 modifié par le décret n° 2007-854 du 14 mai 2007

	Activités énoncées à l'article D. 7231-1 du code du travail	Observations	Agrément nécessaire à une structure pour exercer l'activité
1	Entretien de la maison et travaux ménagers ;		Agrément simple
2	Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage ;	<p>Les petits travaux de jardinage sont les travaux d'entretien courant des jardins des particuliers effectués à leur <u>domicile*</u>. La taille des haies et arbustes, ainsi que les travaux de débroussaillage, sont par exemple considérés comme des petits travaux de jardinage. En revanche, les travaux forestiers, tels que définis à l'article L. 722-3 du code rural, ne sont pas assimilés à des petits travaux de jardinage</p> <p>Le paragraphe 3 de l'article D. 7233-5 modifié par le décret n° 2007-854 du 14 mai 2007 précise que Le montant des interventions de petits travaux de jardinage des particuliers est plafonné à 3 000 € par an et par foyer fiscal</p>	Agrément simple
3	Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains"	<p>Les prestations de bricolage dites "hommes toutes mains" s'entendent de tâches occasionnelles, de très courte durée, ne requérant pas de qualification particulière, telles que changer une ampoule, revisser une prise électrique, etc.</p> <p>Le paragraphe 1 de l'article D. 7233-5 modifié par le décret n° 2007-854 du 14 mai 2007 précise que le montant total des prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains" est plafonné à 500 € par an et par foyer fiscal. La durée d'une intervention de petit bricolage dite "hommes toutes mains" ne doit pas excéder deux heures</p>	Agrément simple

4	Garde d'enfant à domicile ;		Si l'enfant a moins de trois ans agrément qualité sinon agrément simple
5	Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;	Les cours à domicile et soutien scolaire ne se limitent pas aux seuls scolaires et s'adressent à tous les publics. En revanche, ces cours ne doivent pas avoir de lien direct ou indirect avec des activités culturelles et ne doivent pas être dispensés par des organisations politiques, syndicales ou à caractère sectaire	Agrément simple
6	Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions		Agrément simple
7	Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile**		Agrément simple
8	Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile**		Agrément simple
9	Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux	Les "autres personnes" s'entendent : <ul style="list-style-type: none"> › des personnes rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social (l'activité exercée est une activité dite "d'aide aux familles") ; › des personnes qui sont momentanément ou durablement atteintes de pathologies chroniques invalidantes ou présentant une affection les empêchant d'accomplir les actes ordinaires de la vie quotidienne (l'activité concernée est une activité dite "d'assistance aux personnes dépendantes") 	Agrément qualité
10	Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété		Agrément qualité

11	Garde-malade, à l'exclusion des soins ;		Agrément qualité
12	Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile**		Agrément qualité
13	Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile**		Agrément qualité
14	Accompagnement des enfants dans leurs déplacements, des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que ces prestation soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile**		Agrément qualité s'il s'agit d'enfants de moins de trois ans de personnes âgées ou handicapées
15	Livraison de courses à domicile		Agrément simple
16	Assistance informatique et internet à domicile ;	<p>Les prestations d'activité informatique regroupent les prestations de livraison, d'installation, de mise en service, de maintenance, de réparation à domicile de matériels informatique ainsi que d'initiation et de formation au matériel informatique et aux logiciels non professionnels à condition que cette prestation soit comprise dans la chaîne des prestations précédemment évoquées et se fassent au domicile exclusivement</p> <p>Téléassistance exclue</p> <p>Le paragraphe 2 de l'article D. 7233-5 modifié par le décret n° 2007-854 du 14 mai 2007 précise que le montant de l'assistance informatique et Internet à domicile est plafonné à 1 000 € par an et par foyer fiscal</p>	Agrément qualité

17	Soins et promenades d'animaux de compagnie , à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes;	Pour les animaux de compagnie des personnes dépendantes uniquement.	Agrément simple
18	Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes	Les soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes comprennent les soins d'hygiène et de mise en beauté à l'exclusion des activités professionnelles de coiffure.	Agrément qualité
19	Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire	A l'exclusion du gardiennage et des opérations menées par des vigiles.	Agrément simple
20	Assistance administrative à domicile ; L'assistance administrative à domicile est comparable à l'activité d'écrivain public qui propose des services pour rédiger ou faciliter la rédaction d'un document écrit (lettre, document administratif, biographie, formulation de requêtes auprès de divers organismes ou administrations...).	Les activités relevant d'un mandat sont exclues	Agrément qualité s'il s'agit d'une <i>personne vulnérable</i> ***
21	Les activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services mentionnés au premier alinéa de l'article D. 7231-1 du code du travail	Concernes les "têtes de réseau" Fédération et Union. Et les activités de Télé assistance, d'intermédiation : Sont visées les plateformes de services à la personne service de télé assistance et de visio assistance.	Agrément simple

* Par "domicile" il faut entendre le lieu de résidence, principale ou secondaire sans distinction de propriété ou de location

** La locution : "à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile*" ne vise pas l'utilisateur mais la structure dont l'offre est appréciée au regard de l'agrément qui lui a été délivré.

*** Par "personne vulnérable" il faut entendre les enfants de moins de trois ans, les personnes âgées de plus de 60 ans et les personnes handicapées

Seules les activités mentionnées dans ce tableau et exercées selon les conditions précisées dans la colonne observations ouvrent droit aux avantages fiscaux et sociaux prévues par le texte. Cette remarque est valable aussi bien pour le particulier employeur que pour les structures, qui, elles, à défaut de respecter ces prescriptions, risquent en sus le retrait d'agrément

LES ACTEURS

1) LE PARTICULIER EMPLOYEUR

Le particulier peut être directement employeur de la personne qui délivrera les services à domicile tels que définis dans la liste citée plus haut. Il bénéficiera alors des avantages fiscaux attachés aux services à la personne.

Pour être directement employeur deux modes sont possibles :

- ▶ Soit le particulier choisit le salarié de gré à gré et le rémunère par le biais du CESU ou du CESU pré financé (voir plus bas).
- ▶ Soit le particulier s'adresse à une structure mandataire qui opère la mise en relation avec un salarié ayant les qualités souhaitées par le futur employeur (Le mandataire facturera son intervention)

Le particulier est alors employeur. Il est soumis à l'application de la convention collective des salariés du particulier employeur. Il se lie au salarié par un contrat de travail et partant, il doit se plier à toutes les obligations définies par le Code du travail.

Un moyen de paiement original Le CESU (et le Cesu préfinancé) a été mis en oeuvre pour simplifier les formalités administratives. Y sont attachés des avantages fiscaux.

A) Le CESU Cheque emploi service universel dit aussi "CESU bancaire"

1. Cesu : mode d'emploi

Le Cesu (chèque emploi service universel) est un chèque qui permet de rémunérer les services à la personne effectués à domicile (et hors du domicile pour la garde d'enfants), tout en payant moins d'impôts et moins de charges sur le salaire.

2. Où obtenir des Cesu ?

Les établissements bancaires en fournissent sur simple demande. Le CESU remplace alors le chèque emploi service ou CES.

L'utilisation des Cesu pour payer un intervenant à domicile revient moins cher que le travail au noir. De plus, le particulier ne prend aucun risque face aux éventuels accidents du travail.

3. Déclarer le salarié dans le cadre de l'emploi direct

Il suffit de remplir un petit formulaire (volet social) avec le numéro de sécurité sociale du salarié, le nombre d'heures travaillées et la rémunération versée.

C'est ensuite le Centre national du Cesu (CN Cesu) qui traite la déclaration, calcule les cotisations et établit la feuille de paye. Les volets sociaux accompagnent les Cesu obtenus auprès des banques.

4. Les avantages fiscaux et sociaux

- 50% des sommes versées pour les services à la personne sont déduites de l'impôt sur le revenu. Chaque année, un récapitulatif est envoyé pour la réduction d'impôt ou le crédit d'impôt.
- Un allègement de charges intervient si la déclaration est faite au titre du salaire réel de l'employé (et une exonération totale ou partielle pour les personnes dépendantes ou handicapées et les personnes de plus de 70 ans) ;
- Si le montant de l'imposition est inférieure au montant de la réduction il y a lieu à crédit d'impôt pour les personnes en activités

B) Le CESU pré financé :

Les formulaires en sont délivrés par les **employeurs** à leurs salariés. Dans ce cas, l'employeur et/ou le comité d'entreprise en paie l'intégralité ou une partie.

Les collectivités et les organismes de protection sociale peuvent aussi verser leurs allocations sociales en Cesu.

Dans le cas des Cesu pré financés, c'est le Centre national du Cesu qui fournira à l'utilisateur un carnet de volets sociaux.

L'État agrée les entreprises et associations spécialisées dans les services à la personne qui remplissent certaines conditions. Elles peuvent ainsi être payées en Cesu pré financé. L'agrément est un gage de la qualité du service. Il est plus exigeant pour les activités en relation avec les enfants, les personnes dépendantes, handicapées ou âgées.

- Si une personne a recours à une entreprise ou une association agréée de services à la personne, elle bénéficiera d'un taux de TVA réduit à 5,5% sur les prestations facturées.

Attention : N'entrent pas dans le champ d'application de l'avantage fiscal les services rendus par les salariés embauchés dans le cadre de l'activité professionnelle de l'employeur ou de son prolongement. Sont ainsi par exemple exclues les sommes payées à des jardiniers affectés à une exploitation agricole.

2) LES ORGANISMES

A) Qui sont ils ? :

- ▶ Les associations
- ▶ Les AI
- ▶ Les entreprises dont les EI
- ▶ Les communes les CIAS les CCAS
- ▶ Les SSIAD, les EHPAD, les établissements pour Handicapés
- ▶ Les organismes conventionnés par la SS

Une association, une entreprise ou un organisme ayant reçu **un agrément délivré par l'Etat** et qui, par conséquent, rend des services définis aux articles D. 7231-1 et D. 7233-5 du code du travail (voir plus haut pour la liste des activités de services à domicile).

Selon l'article L 7232 -1 du code du travail les associations et les entreprises dont l'activité porte sur la garde des enfants ou l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile ainsi que les centres communaux et intercommunaux d'action sociale au titre de leur activité de garde d'enfants de moins de trois ans à domicile doivent être agréés par l'Etat.

L'agrément est délivré au regard de critères de qualité de service et à condition que l'association ou l'entreprise se consacre **exclusivement** aux activités mentionnées ci-dessus.

Toutefois, les associations intermédiaires, les communes, les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, les établissements publics de coopération intercommunale compétents, les organismes ayant passé convention avec un organisme de sécurité sociale au titre de leur action sociale, ainsi que les organismes publics ou privés gestionnaires d'un établissement ou d'un service autorisé au titre du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles peuvent être agréés au titre du présent article pour leurs activités d'aide à domicile (code du travail, art. L. 7232-4).

Peuvent également être agréées les unions et fédérations d'associations pour leurs activités qui concourent directement à coordonner et délivrer les services à la personne. Peuvent également être agréés : - les organismes publics ou privés gestionnaires d'un établissement de santé relevant de l'article L. 6111-1 du code de la santé publique (établissements qui assurent ou participent à plusieurs actions : actions médicosociales, d'éducation pour la santé et de prévention,..) ;

B) L'agrément

Il existe deux types d'agrément l'agrément simple et l'agrément qualité qui sont fonction de la vulnérabilité de la personne objet du service. L'agrément qualité est obligatoire pour le service à la personne dédié aux enfants de moins de trois ans, aux personnes âgées de plus de 60 ans et aux travailleurs handicapés. L'obtention de l'agrément est préalable à l'exercice de l'activité.

1. Conditions communes à l'agrément simple et à l'agrément qualité

a. Nature des activités (se reporter au tableau)

▶ L'obligation d'activité exclusive

Les organismes doivent se consacrer exclusivement à l'exercice d'une ou plusieurs des activités de service à la personne

Cependant sont dispensées de cette obligation :

- Les AI
 - Les CIAS et les CCAS les SSIAD, les EHPAD, les organismes conventionnés SS etc
- Ils doivent cependant tenir une comptabilité séparée

b. Conditions supplémentaires d'éligibilité

- ▶ Bénévolat des administrateurs
- ▶ Affectation des excédents de gestion au financement exclusif d'actions entrant dans son projet
- ▶ Moyens suffisants
- ▶ Si plusieurs établissements charte de qualité
- ▶ Les dirigeants n'ont pas été condamnés

2. Conditions spécifiques à l'agrément qualité

La structure se doit de respecter un cahier des charges sans dérogation possible

3. Avantages liés à l'agrément

▶ Avantages fiscaux

1. Réduction ou crédit d'impôts pour l'usager

a. Assiette : l'ensemble des dépenses engagées dans ce cadre y compris la TVA

b. Montant 50% de ces dépenses

c. Plafond : 12 000 € majorée de 1 500€ par enfants ou personne de plus de 65 ans à charge. Le plafond ne peut excéder, majoration comprise, 15 000€

2. Taux réduit de TVA :

Hormis les activités de télé assistance ou de Visio assistance les prestations fournies par un organisme agréé sont soumises à un taux réduit de TVA et sauf les cas de sous-traitance mais le client continue à bénéficier du taux réduit.

▶ **Avantages sociaux pour l'organisme**

Les rémunérations des salariés des organismes agréés sont exonérés de cotisations patronales : assurances sociales, accident du travail, allocations familiales dans la limite d'un smic. L'exonération est totale pour la fraction des tâches effectuées auprès des personnes dépendantes ou handicapées.

Païement possible par le CESU pré financé

4. La Procédure d'agrément

a. Modalités d'obtention

▶ **Règles générales**

C'est le préfet qui le délivre pour une durée de 5 ans . Lorsque la demande porte sur des activités relevant de l'agrément simple et de l'agrément qualité un seul dossier est établi.

La demande est soit faite par LRAR soit par voie électronique.

Si le dossier est complet on délivre un accusé de réception qui fait courir le délai d'instruction

- 2 mois pour l'agrément simple
- 3 mois pour l'agrément qualité

Si le dossier est incomplet demande est faite des pièces manquantes et le délai ne court pas. Le silence de l'administration à l'échéance du délai d'instruction vaut acceptation la date de délivrance est fixée au jour suivant la date d'expiration du délai

▶ **L'agrément simple**

Il est valable sur l'ensemble du territoire national ; l'ouverture d'un nouvel établissement doit faire l'objet d'une déclaration préalable auprès du préfet du département concerné lequel avisera le préfet du département du siège social lequel fera modifier l'arrêté initial

► **L'agrément qualité**
il suppose :

- **Le respect du cahier des charges** : si l'organisme ne peut satisfaire à la totalité des exigences du cahier des charges il peut s'associer avec d'autres mais il devra produire la convention de partenariat pour pouvoir obtenir l'agrément

- Livret d'accueil : pas de modèle imposé mais il doit contenir la documentation prévue à l'art 7 du cahier des charges
- L'accueil physique obligatoire pour prendre connaissance des données soumises à affichage
- Accueil téléphonique au minimum 5 jours sur 7
- Continuité du service : certaines activités doivent être effectuées 7 jours sur 7
- Recrutement d'intervenants qualifiés : un calendrier de recrutement d'intervenants qualifiés est obligatoire
- Qualification des intervenants quant à la garde d'enfants de moins de trois ans : cette qualification est requise lorsqu'il s'agit d'une garde régulière exercée en mode prestataire ou mandataire ou en prêt de main d'œuvre autorisé. Elle n'est pas obligatoire en mode mandataire lorsqu'il s'agit d'une garde occasionnelle.

- **Avis du conseil général** il est obligatoire pour l'obtention d'un agrément qualité mais ce n'est pas un avis conforme

- **Portée de l'agrément qualité : le département**

- **L'agrément par équivalence** : il est ouvert aux prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile aux personnes âgées ou handicapées qui ont déjà obtenue une autorisation Il sera prochainement étendu aux services d'aide à domicile aux familles ; sa portée est limitée au département ayant délivré l'autorisation.

- **Un cas particulier : l'agrément des associations intermédiaires**

La portée de l'agrément est contrainte par les textes qui les régissent et notamment la convention signée avec le préfet

5. Activités objet de l'agrément

Si un organisme demandeur fournit des prestations qui relèvent de l'agrément qualité et des prestations qui relèvent de l'agrément simple, l'agrément délivré est un agrément qualité.

Si l'organisme envisage d'étendre son activité il doit soit demander soit une extension de l'agrément qualité soit un agrément qualité si ses précédentes activités relevaient de l'agrément simple on procède alors à l'abrogation du précédent agrément

6. L'arrêté d'agrément attribue un numéro d'agrément

7. Renouvellement de l'agrément

Le dépôt de la demande doit se faire trois mois avant le terme de la validité.

8. Le Retrait de l'agrément

a. Cas de retrait

- ▶ Les conditions ne sont plus remplies, les obligations ne sont plus respectées
- ▶ La réglementation en matière d'hygiène et de sécurité n'est pas respectée
- ▶ Exercice d'activités autres que celles prévues dans la demande d'agrément
- ▶ Impossibilité de justifier à tous moment du caractère exclusif de son activité
- ▶ Absence de transmission au préfet dans le premier semestre de l'année N le bilan qualitatif et quantitatif de l'année N-1

b. La procédure de retrait

- ▶ **Mise en demeure motivée préalable par LRAR**
- ▶ **Délais de 15 jours pour la présentation d'observation ou d'engagement de mettre fin aux dysfonctionnements- suivi spécial à prévoir**
- ▶ **Si défaut de réponse ou défaut de propositions Retrait obligatoire**
- ▶ **Décision de retrait par voie d'arrêté motivé et indiquant les voies de recours**
- ▶ **La décision de retrait n'est pas rétroactive et ne vaut que pour l'avenir**

c. Les effets du retrait

- ▶ **Il appartient à l'organisme d'informer l'ensemble des bénéficiaires de ses prestations de service**
- ▶ **A défaut le préfet procède à une publication aux frais de l'organisme dans 2 journaux locaux**
- ▶ **Le retrait est publié au recueil des actes administratifs**
- ▶ **La DDTEFP doit en informer l'ANSP et l'URSSAF**

d. Le contentieux des agréments

- ▶ La DDTEFP instruit les recours gracieux et transmet les recours hiérarchiques au Ministre

3) LES ENSEIGNES

L'enseigne nationale contribue à structurer le secteur des services à la personne de manière significative.

Elle a vocation à distribuer l'offre de services à la personne sur l'ensemble du territoire national.

S'appuyant sur des partenariats conclus entre réseaux complémentaires (fédérations, producteurs, prescripteurs...), elle allie un puissant maillage territorial et un développement d'offre couvrant l'ensemble des services entrant dans le champ de l'article D 7231-1 du code du travail.

Attestant d'un engagement dans une démarche qualité, elle contribue de manière tangible à développer la création d'emplois qualifiés et pérennes.

Elle offre un service d'information et d'intermédiation par une plateforme de services, un site Internet et un réseau de points d'accueil.

Elle développe un plan de communication sous son nom d'enseigne et avec une identité visuelle propre.

Elle joue un rôle d'intermédiation entre les OASP et le particulier qui désire bénéficier d'un service à la personne.