

FICHES PRATIQUES



Services à la personne : Quelle réglementation ?

Ménage, garde d'enfants, assistance aux personnes âgées et handicapées : les services à la personne contribuent à notre mieux vivre. Comment obtenir de l'aide chez soi ? A quel coût et selon quelles modalités ?

Pour répondre à un besoin croissant de confort ou à une nécessité d'assistance à domicile, les français peuvent faire appel à l'un des 42187¹ opérateurs de services à la personne présents sur l'ensemble du territoire national. Les services à la personne regroupent à la fois les services dits « de confort » (services à la famille et de la vie quotidienne) et les services d'aide et d'accompagnement à domicile pour les personnes vulnérables (SAAD) listés à l'article D. 7231-1 du Code du travail.

Comment interviennent les opérateurs de services à la personne auprès des consommateurs

Les services à la personne peuvent être proposés selon trois modes d'intervention distincts (article 7232-6 du Code du travail) :

- **le mode « prestataire »** : le particulier a recours à un organisme qui emploie des intervenants à domicile. Il est alors client de l'organisme qui lui facture la prestation ;
- **le mode « mandataire »** : le particulier emploie directement un salarié mais confie à l'organisme les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi. Ce dernier présente des intervenants d'un profil adapté. Le particulier devient employeur de l'intervenant ;

¹ Source : Direction générale des entreprises, <https://www.servicesalapersonne.gouv.fr/>, janvier 2019.

- **le mode « mise à disposition »** : l'organisme de service à la personne recrute des travailleurs et les met à titre onéreux à la disposition des particuliers. Il s'agit généralement d'un mode d'insertion professionnelle. Ce mode d'intervention reste peu fréquent.

Conseil

En tant que consommateur, restez vigilant au choix du mode d'intervention pour le service souscrit. Attention, dans le cadre du mode mandataire, vous aurez les responsabilités d'employeur vis-à-vis de l'intervenant à domicile.

Quelles activités sont considérées comme des services à la personne ? Quelles décisions administratives doivent obtenir les opérateurs pour proposer ces activités aux consommateurs ?

Il existe, à ce jour, 26 activités de services à la personne. Ces dernières sont mentionnées à l'article D. 7231-1 du Code du travail.

Pour exercer ces activités, l'opérateur peut ou doit solliciter :

- **un agrément**

Pour exercer certaines activités de services à la personne auprès de publics fragiles (enfants de moins de 3 ans et enfants handicapés de moins de 18 ans en mode prestataire et mandataire, personnes âgées dépendants ou personnes handicapées uniquement en mode mandataire), l'opérateur doit obligatoirement obtenir un agrément délivré par la Préfet. Dans ce cadre, l'opérateur doit respecter un cahier des charges spécifique fixé par arrêté².

- **une autorisation**

Pour exercer les activités de services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) en mode prestataire, les opérateurs doivent obligatoirement obtenir une autorisation délivrée par le Président du Conseil départemental. Dans ce cadre, ils doivent respecter un cahier des charges spécifique prévu par décret³.

- **une déclaration**

Tous les opérateurs peuvent se déclarer, pour les activités mentionnées à l'article D. 7231-1 du Code du travail, auprès de la DIRECCTE. Cette déclaration, facultative, permet aux organismes et aux consommateurs de bénéficier des avantages fiscaux et sociaux des services à la personne.

² [Arrêté du 1er octobre 2018](#) fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-6 du Code du travail.

³ [Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016](#) relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le Code de l'action sociale et des familles.

Pour les activités déclarées ne nécessitant ni agrément ni autorisation (cf. annexe 1).

Quelles réglementations générales doivent respecter les opérateurs de services à la personne ?

Ces règles s'appliquent à tous les opérateurs de services à la personne pour tous les services proposés⁴.

► L'organisme doit afficher certaines informations sur le lieu d'accueil du public :

- le mode d'intervention de l'opérateur (mandataire, mise à disposition ou prestataire) ;
- la liste des prestations proposées ;
- le prix HT et TTC de chaque prestation rapporté à l'unité horaire ou le prix forfaitaire par prestation ;
- le détail et le prix des frais annexes éventuels (frais de dossier, gestion, déplacement...).

► Le professionnel doit remettre au consommateur:

- un devis gratuitement dès qu'il en est fait la demande. Le devis est remis obligatoirement dès que le prix mensuel de la prestation dépasse 100 € TTC ;
- une facture, gratuitement, et sur support durable.

À noter

En tant que consommateur, exigez systématiquement un devis et faites jouer la concurrence.

► La loyauté des informations transmises

Les organismes de services à la personne doivent transmettre aux consommateurs des informations claires et loyales concernant les prestations et la qualification des intervenants. Par exemple, il n'est pas possible d'annoncer la présence d'intervenants qualifiés ou la certification d'un organisme si celles-ci sont fausses voire inexistantes.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, tous les bénéficiaires de services à la personne peuvent prétendre à un avantage fiscal. Celui-ci a été élargi à l'ensemble des contribuables⁵. Il est nécessaire de bien se renseigner, auparavant, auprès des services fiscaux. Les organismes de services à la personne doivent donner une information claire et loyale concernant l'avantage fiscal octroyé (article 199 sexdecies du Code général des impôts).

⁴ [Arrêté du 17 mars 2015](#) relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne

⁵ Loi n°2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances pour 2017, [article 82](#).

Conseils :

- restez vigilants sur les allégations valorisantes annoncées par l'organisme ;
- renseignez-vous auprès des services fiscaux pour obtenir au préalable des informations sur l'avantage fiscal. Voir <https://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/fiscalite-avantages-fiscaux-et-sociaux-des-services-a-la-personne>.

Quelles règles s'appliquent aux opérateurs dans le cadre des prestations de services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) ?

Les SAAD (article L. 312-1 6° et 7° du Code de l'action sociale et des familles) sont à destination des personnes fragilisées. Par conséquent, la réalisation de ces services est soumise à une réglementation spécifique plus protectrice des consommateurs vulnérables. Cette réglementation s'applique en sus de la réglementation générale applicable à tous les opérateurs de services à la personne.

Le contrat signé avec le consommateur est intitulé « document individuel de prise en charge (DIPEC) ». Il doit définir les objectifs et la nature de la prise en charge. Il doit contenir la liste des prestations offertes, leurs coûts prévisionnels ainsi que les modalités de résiliation du contrat.

Par ailleurs, il doit préciser les conditions de facturation y compris en cas d'absence ou d'hospitalisation du bénéficiaire.

Le DIPEC doit être accompagné des documents supplémentaires suivants :

- le livret d'accueil de la structure ;
- la charte des droits et des libertés de la personne accueillie ;
- le règlement de fonctionnement de la structure.

L'ensemble de ces documents doivent être obligatoirement remis au bénéficiaire ou au représentant légal de la personne vulnérable.

Les opérateurs proposant des SAAD peuvent être habilités ou non à intervenir auprès de personnes bénéficiaires de l'aide sociale. Cette distinction a pour conséquence l'application d'une réglementation distincte concernant les contrats et les prix pratiqués dans le cadre des prestations de SAAD.

Pour savoir si l'opérateur est habilité ou non à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, il est possible de contacter le Conseil départemental.

⁶ Par exemple : [arrêté du 24 décembre 2019 relatif aux prix des prestations de certains services d'aide et](#)

► Pour les opérateurs de SAAD habilités à intervenir auprès des personnes bénéficiaires de l'aide sociale (article D.311 du CASF et le L.314-1 II du CASF)

- Le contrat signé avec le consommateur est à durée déterminée ou indéterminée selon le choix du professionnel et du consommateur. Il doit prévoir les conditions et les modalités de sa résiliation.
- Le tarif des prestations est fixé, chaque année, par arrêté du Président du Conseil départemental.

► Pour les opérateurs de SAAD non habilités à intervenir auprès des personnes bénéficiaires de l'aide sociale (article L. 347-1 du CASF)

- Le contrat signé avec le consommateur est obligatoirement fixé pour une durée indéterminée. Il doit prévoir les conditions et les modalités de sa résiliation.
- Le prix des prestations est fixé librement au moment de la signature du contrat avec le consommateur. Les opérateurs ne peuvent ensuite augmenter ces prix, dans les contrats en cours, au-delà du taux d'évolution prévu par arrêté interministériel annuel⁶.

Comment payer les prestations de services à la personne ? Est-il possible d'obtenir des aides financières ?

Le bénéficiaire d'un service à la personne peut recourir à des moyens de paiement spécifiques et obtenir des aides financières selon sa situation.

► L'utilisation du chèque emploi service (CESU)

Un CESU « préfinancé » par une entreprise, un comité d'entreprise, une mutuelle, une caisse de retraite ou une collectivité territoriale peut être utilisé pour payer l'organisme de services à la personne. Il s'agit d'un titre de paiement d'un montant prédéfini qui peut être complété par tout autre moyen de paiement.

► Les aides financières

- Pour les personnes âgées dépendantes - renseignements auprès du Conseil départemental et de la Caisse nationale d'allocation vieillesse (CNAV) :
 - **l'APA** : allocation personnalisée d'autonomie ;
 - **l'ASPA** : allocation de solidarité aux personnes âgées.

d'accompagnement à domicile => le taux maximum prévu pour l'année 2020 est de 3%.

- Pour les personnes handicapées - renseignement auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) :
 - la **PCH** : prestation de compensation du handicap ;
 - l'**AEEH** : allocation d'éducation de l'enfant handicapé.
- Pour les parents souhaitant faire garder leurs enfants de moins de 6 ans - renseignements auprès de la Caisse d'allocation familiale (CAF) ou, éventuellement, de la mutuelle sociale agricole (MSA) :
 - le **CMG** : complément du libre choix du mode de garde.

Conseil

Renseignez-vous auprès du Conseil départemental, de la CNAV, de la MDPH ou encore de la CAF pour connaître les aides financières auxquelles vous pouvez prétendre.

Voir

<https://www.servicelapersonne.gouv.fr/beneficiaire-des-sap/quelles-aides-pour-financer-des-prestations-de-services-la-personne>

Textes de référence

[Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005](#) relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale

Code du travail - Article D. 7231-1 (définition des services à la personne et des services d'aide et d'accompagnement à domicile)

[Arrêté du 17 mars 2015](#) relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Phovoir

[Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015](#) relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV)

Code de l'action sociale et des familles (CASF) – Article L.312-1 I 6° et 7° (définition des SAAD) - [Article L.347-1](#) (réglementation relative aux contrats et aux prix des SAAD proposés par les opérateurs non habilités à l'aide sociale) - [Article D. 311](#) (réglementation générale applicable aux prestations de SAAD et réglementation applicable aux contrats de SAAD des opérateurs habilités à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale) - [Article L. 314-1](#) (tarification des prestations de SAAD par le Conseil départemental pour les opérateurs habilités à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale)

[Décret du n°2016-502 du 22 avril 2016](#) relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles (cahier des charges de l'autorisation).

[Arrêté du 1^{er} octobre 2018](#) fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-6 du code du travail (cahier des charges de l'agrément).

[Recommandation de la Commission des clauses abusives N°12-01 du 18 mai 2012](#) (22 clauses abusives qui peuvent être retrouvées dans les contrats de services à la personne)

Liens utiles

Le site des services à la personne de la direction générale des entreprises (DGE) : <https://www.servicelapersonne.gouv.fr/>

Le site **Service Public** : <https://www.service-public.fr>

Le site de la **Commission des clauses abusives** : <http://www.clauses-abusives.fr/>

Le site de la **direction générale des finances publiques** : www.impots.gouv.fr, dans questions fréquentes, rubrique déductions et question « Si quelqu'un vient travailler chez moi, ai-je le droit à une réduction d'impôt ? »

ANNEXE 1
Les activités déclarées ne nécessitant ni agrément ni autorisation

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage
- Travaux de petit bricolage
- Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile
- Soutien scolaire ou cours à domicile
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
- Préparation de repas à domicile
- Livraison de repas à domicile
- Livraison de courses à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Assistance informatique à domicile
- Soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile
- Assistance administrative à domicile
- Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements
- Télé-assistance et visio-assistance
- Interprète en langue des signes
- Assistance aux personnes ayant besoin d'une aide temporaire à leur domicile
- Conduite du véhicule des personnes en cas d'invalidité temporaire
- Accompagnement des personnes présentant une invalidité temporaire
- Coordination et délivrance des services à la personne

Activités déclarées soumises à agrément en mode mandataire et prestataire

- Garde d'enfants de moins de 3 ans et de moins de 18 ans handicapés à domicile
- Accompagnement d'enfants de moins de 3 ans et de moins de 18 ans handicapés

Activités déclarées soumises à agrément en mode mandataire et à autorisation en mode prestataire

- Assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées
- Conduite du véhicule des personnes ayant des difficultés de mobilité
- Accompagnement des personnes en dehors de leur domicile