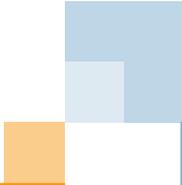




SERVICES À LA PERSONNE POUR TOUT SAVOIR







SOMMAIRE

Les services à la personne	6
Les avantages liés aux services à la personne	8
Les services à la personne au quotidien	9
Les professionnels du secteur	11
Le CESU	18





Avec un million et demi de salariés et près de deux millions de foyers employeurs, les services à la personne représentent aujourd’hui une réponse simple aux besoins quotidiens, à domicile, des Français.

Ils facilitent la vie des familles désireuses de se libérer de certaines tâches ménagères ou de faire garder leurs enfants, et des personnes en perte d’autonomie, qui bénéficient ainsi d’une aide pour les gestes du quotidien.

Dans un contexte démographique et sociétal favorable malgré les difficultés économiques, le secteur bénéficie d’un potentiel de développement important.

La Direction générale des entreprises (DGE) est en charge de la conception et de la mise en œuvre de la politique publique des services à la personne au Ministère de l’Économie, de l’Industrie et du Numérique. La DGE collabore à cet effet avec l’ensemble des fédérations professionnelles du secteur : fédérations d’employeurs, association des émetteurs de CESU, réseaux d’accompagnement à la création d’entreprise, mais également avec tous les acteurs de l’emploi et de la formation et bien sûr, l’ensemble des autres acteurs publics concernés.



LES SERVICES À LA PERSONNE

C'est un éventail de services, exercés à domicile, qui contribuent au bien-être de chacun. Ils permettent :

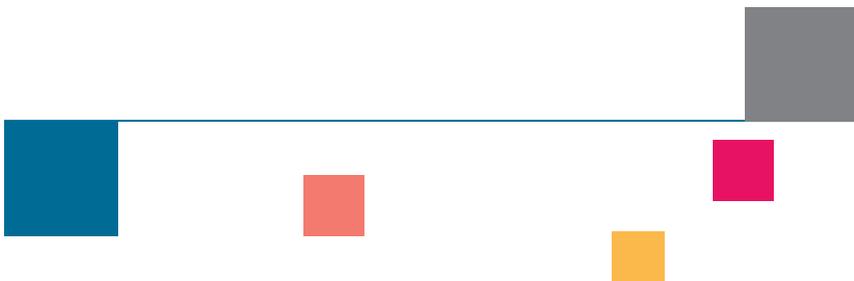
- d'assurer un équilibre entre vie de famille et vie professionnelle ;
- de déléguer certaines tâches récurrentes du quotidien ;
- d'accompagner et de faire assister ses proches, enfants en bas âge et personnes âgées ou handicapées.

La liste de ces activités est fixée par le code du travail (article D.7231-1) :

■ Les services de la vie quotidienne

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage
- Travaux de petit bricolage
- Préparation de repas à domicile*
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé*
- Livraison de courses à domicile*
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires de la résidence
- Mise en relation, coordination en vue de la délivrance de services

(*) Ces activités doivent être proposées par l'organisme prestataire dans une offre de services incluant un ensemble d'activités réalisées à domicile.

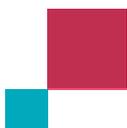


■ Les services aux publics fragiles

- Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile (à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux)
- Garde-malade (à l'exclusion des soins)
- 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
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives*
- Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement*
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
- Soins et promenades d'animaux de compagnie

■ Les services aux familles

- Garde d'enfants à domicile
- Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements en dehors de leur domicile*
- Assistance administrative
- Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile
- Assistance informatique et internet à domicile



LES AVANTAGES LIÉS AUX SERVICES À LA PERSONNE

Pour faciliter l'accès du plus grand nombre aux services à la personne, des allègements fiscaux et des exonérations de charges sociales ont été instaurés.

Les avantages fiscaux concernent les particuliers sous la forme d'un crédit d'impôt ou d'une réduction d'impôt.

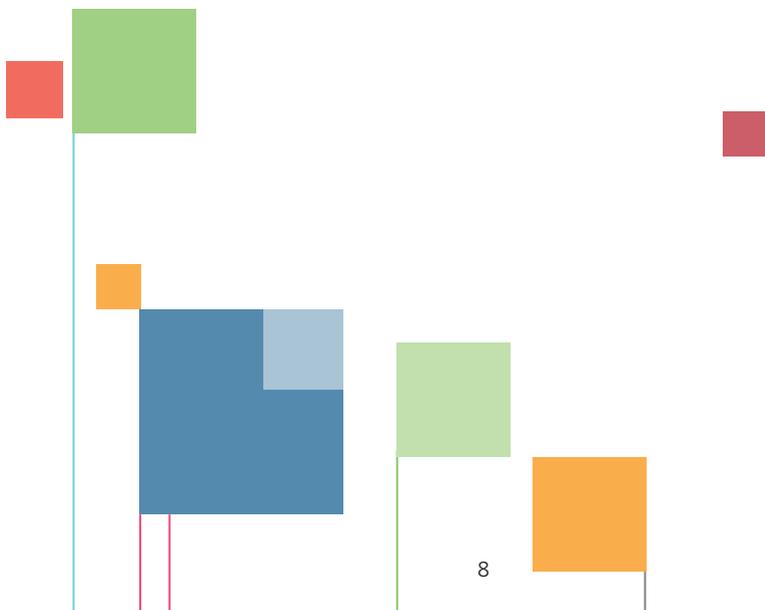
Les entreprises et les associations peuvent, selon les activités, bénéficier de taux réduits de TVA ; les associations à gestion désintéressée sont exonérées de TVA.

Les avantages sociaux se traduisent pour les organismes par des exonérations de charges en fonction des situations.

Les particuliers, dans certains cas, peuvent bénéficier d'exonérations de charges sociales.

Pour en savoir plus :

www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/fiscalite-avantages-fiscaux-et-sociaux-des-services-a-la-personne



LES SERVICES À LA PERSONNE AU QUOTIDIEN

■ Être client d'un organisme de services à la personne

Afin que le client bénéficie des avantages fiscaux, l'organisme choisi doit être déclaré, qu'il s'agisse d'une entreprise, d'une association ou d'un organisme public.

Pour des prestations auprès de personnes dépendantes, âgées ou handicapées, ou auprès d'enfants de moins de 3 ans, l'organisme doit en outre être agréé.

Bon à savoir :

- L'intervenant à domicile est salarié de l'organisme de services à la personne.
- De plus en plus d'organismes obtiennent une certification, ce qui constitue pour les consommateurs une garantie supplémentaire sur la qualité, la fiabilité et la performance du service.

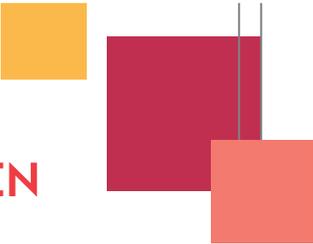
Quelles démarches ?

Les clients n'ont aucune démarche à effectuer. Ils règlent la facture à l'organisme et celui-ci leur délivrera en début d'année suivante une attestation fiscale leur permettant de bénéficier des avantages fiscaux.

Comment trouver un organisme de services à la personne ?

En consultant l'annuaire des organismes de services à la personne, sur le portail de la DGE : www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne

En appelant le  du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 (0,15 €/min).



LES SERVICES À LA PERSONNE AU QUOTIDIEN

■ Être particulier employeur

La procédure à suivre pour embaucher un salarié à domicile a été simplifiée, grâce au Chèque emploi service universel (CESU) déclaratif. Le particulier employeur bénéficie des mêmes avantages fiscaux que le client d'un organisme.

Quelles démarches ?

Il faut adhérer au CESU déclaratif en ligne sur www.cesu.urssaf.fr (48h de délai) ou à défaut, compléter le formulaire d'adhésion délivré par la banque ou par l'Urssaf.

L'élaboration d'un contrat de travail est fortement recommandée, sauf s'il s'agit de prestations très occasionnelles. Il constitue une preuve pour éviter les litiges, et doit être rédigé en accord avec le salarié, en deux exemplaires (un pour chacun), soit avant l'embauche, soit au plus tard à la fin de la période d'essai.

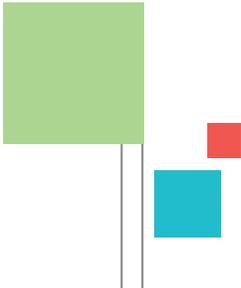
Après avoir versé le salaire, la déclaration se fait sur Internet (ou à défaut, sur un volet social papier).

Bon à savoir :

Le particulier employeur doit appliquer la convention collective qui correspond au métier de son salarié. Il s'agira par défaut de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur et du code du travail pour tout ce qui n'est pas précisé dans la convention collective.

Pour en savoir plus :

www.net-particulier.fr



LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR

■ Les organismes de services à la personne

Les organismes prestataires

Dans ce cadre d'intervention, le client achète une prestation qui lui sera facturée. Il aura, au préalable, précisé sa demande à l'entreprise, association ou organisme public prestataire qui construira une réponse personnalisée et présentera un devis. L'organisme est l'employeur de l'intervenant qui effectue la prestation au domicile du client.

Les organismes mandataires

Dans ce cadre d'intervention, le particulier a recours à une entreprise, association ou organisme public auquel il va confier un certain nombre de tâches par contrat de mandat : recherche de candidatures, recrutement et embauche, calcul et établissement des bulletins de paie, etc. L'organisme mandataire perçoit une rémunération pour ces tâches qui lui sont confiées par mandat.

Bon à savoir :

Quand un particulier fait appel à un organisme mandataire, il reste le seul employeur de l'intervenant à domicile. À ce titre, il doit respecter l'ensemble des obligations de l'employeur. Il est donc important de vérifier les modalités d'intervention de l'organisme de services à la personne.



Ce logo est obligatoire pour les organismes déclarés qui doivent l'apposer sur leurs supports de communication : devis, factures, brochures, etc. Il signifie leur appartenance au secteur des services à la personne.

LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR

■ Les nouveaux entrepreneurs

La création d'un organisme

Les créateurs peuvent bénéficier de l'aide et de l'expertise de professionnels pour créer une entreprise ou une association de services à la personne. De nombreux organismes peuvent les accompagner dans la mise au point de leur projet (financement, conseil, suivi, formation...), notamment :

Agence pour la création d'entreprises (APCE),

www.apce.com

Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI),

www.cci.fr

Fédération Française des coopératives
et Groupements d'Artisans (FFCGA),

www.ffcga.coop

BGE Réseau,

www.bge.asso.fr

Réseau Entreprendre,

www.reseau-entreprendre.org

Association pour le Droit à l'Initiative Économique (ADIE),

www.adie.org

Initiative France,

www.initiative-france.fr

France Active,

www.franceactive.org

Union des Couveuses d'Entreprises,

www.uniondescouveuses.com

Pour en savoir plus :

www.ressources-pro-sap.entreprises.gouv.fr

Le régime de l'auto-entrepreneur

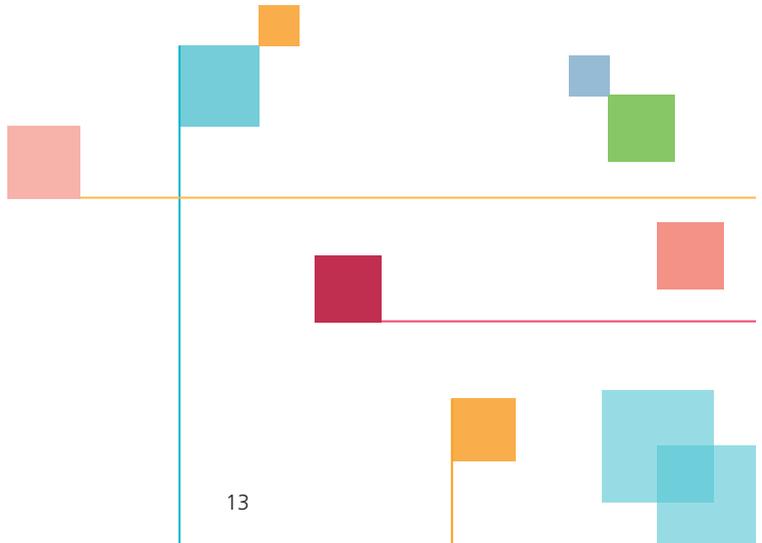
Dans le cas de la création d'une entreprise individuelle, le régime de l'auto-entrepreneur offre divers avantages en termes de création, de gestion et de cession d'activité.

Pour être auto-entrepreneur dans le secteur des services à la personne, il suffit de remplir deux conditions :

- déclarer son activité, soit au Centre de Formalités des Entreprises, soit sur www.lautoentrepreneur.fr;
- déclarer son activité auprès de la Direccte (en ligne sur NOVA : <https://nova.servicessalapersonne.gouv.fr/extranet/inscription/>).

Bon à savoir :

L'activité ne pourra pas s'exercer auprès de publics fragiles, le cahier des charges relatif à l'agrément ne permettant pas à un auto-entrepreneur de répondre à l'ensemble de ses exigences.



LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR

■ Les procédures

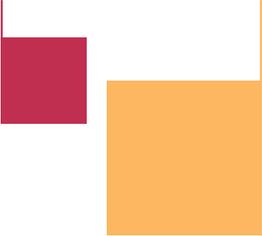
La déclaration

Facultative et non limitée dans le temps, la déclaration permet aux organismes de bénéficier, dans certaines conditions, d'avantages fiscaux et sociaux et aux clients de bénéficier notamment des avantages fiscaux. Elle peut être demandée pour l'ensemble des activités de services à la personne et suppose le respect de la condition d'activité exclusive : l'organisme s'engage à ne pas avoir d'autres activités que celles définies par le code du travail comme relevant des services à la personne.

Bon à savoir :

La déclaration peut s'opérer en ligne :

<https://nova.servicesalapersonne.gouv.fr/extranet/inscription/>



L'agrément

Il est obligatoire pour exercer les activités suivantes :

- Garde d'enfants de moins de 3 ans à domicile
- Accompagnement des enfants de moins de 3 ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements hors du domicile
- Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile
- Garde malade (hors soins)
- Assistance aux personnes handicapées
- Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes
- Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement.

Bon à savoir :

- L'agrément est délivré pour une durée de cinq ans renouvelable.
 - L'organisme agréé, s'il souhaite faire bénéficier ses clients des avantages fiscaux, doit déclarer ses activités sur :
<https://nova.servicessalapersonne.gouv.fr/extranet/inscription/>
 - La demande d'agrément et la déclaration peuvent être réalisées en parallèle par l'organisme en ligne sur :
<https://nova.servicessalapersonne.gouv.fr/extranet/inscription/>
- 

LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR

La certification

La certification, c'est l'attestation qu'un service est conforme aux exigences fixées dans un référentiel « métier », élaboré par un organisme certificateur et des professionnels du secteur, et validé par les pouvoirs publics et les consommateurs.

La certification est une démarche volontaire. Elle est délivrée à un service après l'audit de la qualité de ses prestations et de son organisation interne. Elle est attribuée pour une durée limitée et fait l'objet d'un audit de suivi annuel par l'organisme certificateur.

La certification représente un investissement financier et de temps qui permet de :

- garantir aux clients une qualité de service,
- accéder à un mode d'organisation performant,
- renforcer la reconnaissance du professionnalisme auprès des partenaires institutionnels.

Trois certifications de service sont reconnues :

NF Service délivrée par Afnor Certification.

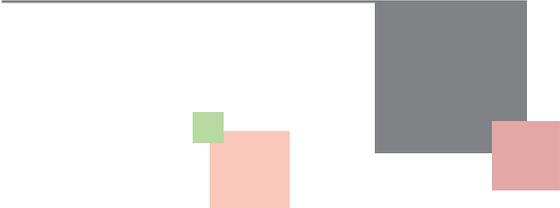
Qualicert délivrée par SGS-ICS.

Qualisap délivrée par Bureau Veritas Certification.

Bon à savoir :

Les organismes certifiés bénéficient :

- d'un renouvellement automatique de l'agrément et sont dispensés de l'évaluation externe des organismes délivrant des prestations aux publics fragiles
- d'une adhésion automatique à la Charte nationale Qualité.



L'accompagnement dans une démarche qualité : la Charte nationale Qualité

La Charte nationale Qualité est un outil qui a vocation à accompagner les organismes dans leur démarche visant à améliorer la qualité de leur organisation et de leurs prestations. Elle permet de faire évoluer les pratiques pour mieux satisfaire les besoins des clients et des bénéficiaires et implique l'ensemble du personnel.

L'adhésion à la Charte est volontaire, gratuite et effective après une auto-évaluation et la définition d'un plan d'action ; elle donne accès à des outils qui en facilitent sa mise en oeuvre. Cette adhésion doit être renouvelée annuellement.

Elle engage les organismes à respecter six principes :

1. répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande
2. fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation
3. adapter l'intervention à l'évolution des besoins des clients
4. mettre au service des clients des intervenants compétents et professionnels
5. respecter la vie privée et l'intimité des clients
6. faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction des clients.



Bon à savoir :

Pour le client, l'adhésion de l'organisme à la Charte est repérable grâce à un logo millésimé et une affiche spécifique.



LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR

■ Les salariés en emploi direct

L'emploi direct signifie que le salarié est directement recruté, rémunéré et déclaré par un particulier, sans aucun intermédiaire. Dans ce cas de figure, la relation employeur/salarié entraîne des droits et des obligations pour chacun d'entre eux.

Les modalités de durée hebdomadaire du travail, de congés annuels, de salaire, de fin de contrat... sont fixées par la convention collective nationale des salariés du particulier employeur et le code du travail pour tout ce qui n'est pas précisé dans la convention collective.

Un contrat de travail écrit doit être établi : il précise notamment la durée de la mission chez l'employeur, le salaire versé. Il doit être rédigé un contrat par particulier employeur et pour chaque nouvelle mission, sauf pour des prestations très occasionnelles.

Le salarié bénéficie également d'une protection sociale et de dispositifs de formation.

■ Les enseignes nationales

Les enseignes nationales contribuent à structurer le secteur des services à la personne de manière significative notamment en matière de qualité. Elles distribuent tous les services à la personne, sur l'ensemble du territoire national.

S'appuyant sur des partenariats conclus entre réseaux complémentaires (fédérations, producteurs, prescripteurs...), elles allient un puissant maillage territorial et une offre couvrant l'ensemble des services.

Pour en savoir plus :

www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/enseignes-nationales

LE CESU

■ CESU déclaratif et CESU préfinancé, quelles différences ?

Il existe deux sortes de CESU :

- le CESU déclaratif, qui permet de déclarer la rémunération d'un salarié à domicile.
- le CESU préfinancé, délivré par un employeur privé ou public et/ou un comité d'entreprise ou par un financeur de prestations sociales (Conseil général, mutuelle...), qui permet de payer un organisme de services à la personne ou un salarié à domicile.

CESU DÉCLARATIF

C'est une offre simplifiée pour déclarer les services à la personne si vous êtes particulier employeur.

Il suffit d'adhérer sur cesu.urssaf.fr ou à l'URSSAF ou auprès de votre banque.

Paiement du salaire par chèque, CESU préfinancé, espèce ou virement

CESU PRÉFINANCÉ

Il est financé, totalement ou en partie par :

- votre employeur ;
- et/ou votre comité d'entreprise ;
- des financeurs de prestations sociales (collectivités locales, caisses de retraite, de sécurité sociale, organismes de prévoyance, mutuelles...)

Il a une valeur prédéfinie et doit être utilisé dans les délais indiqués

Les CESU déclaratifs et préfinancés permettent aux particuliers de bénéficier des services à la personne et de la garde d'enfants à domicile ou hors du domicile

LE CESU

■ Le CESU déclaratif, comment ça marche ?

Le CESU déclaratif est une offre de simplification du réseau des URSSAF, réservée aux particuliers employeurs. Il permet de déclarer leurs salariés employés à domicile (ou dans la résidence secondaire).

Le salaire peut être payé par tous moyens : chèque ou virement bancaire, titre CESU préfinancé ou espèces.

La déclaration des salaires versés et du nombre d'heures effectuées se fait sur www.cesu.urssaf.fr ou au moyen d'un volet social contenu dans un carnet de volets sociaux délivré par le Centre national CESU (CNCESU) ou du chéquier CESU délivré par la banque du particulier employeur. Les cotisations sont calculées puis prélevées automatiquement par le CNCESU. Ce dernier adresse en fin d'année une attestation au particulier employeur lui permettant de bénéficier de l'avantage fiscal.

■ Le CESU préfinancé, comment ça marche ?

Le CESU préfinancé est un titre de paiement nominatif dont le montant est prédéfini (comme un titre-restaurant), dédié aux services à la personne et à la garde d'enfants hors du domicile.

Qui peut proposer des CESU préfinancés ?

Financé totalement ou en partie, le CESU préfinancé peut être :

- soit délivré par des financeurs de prestations sociales à leurs bénéficiaires (on parle alors de CESU social).
- soit proposé par des employeurs privés ou publics et/ou des comités d'entreprise à leurs salariés (on parle de CESU ressources humaines).

Que peut-on régler avec le CESU préfinancé ?

Les services à la personne exercés au domicile :

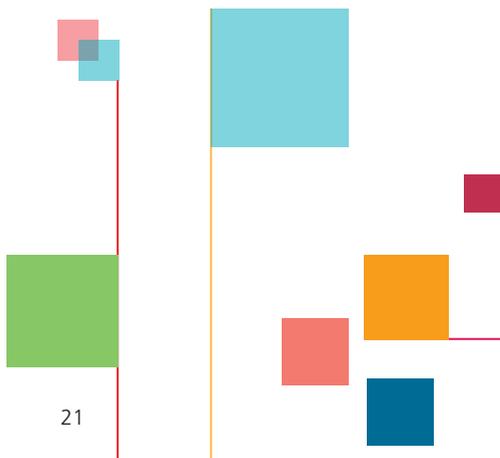
- par des organismes de services à la personne agréés ou déclarés ;
- le salaire net d'un salarié employé directement par un particulier ou trouvé par une structure mandataire.

La garde d'enfants hors du domicile :

- par des assistantes maternelles agréées ;
- par des structures d'accueil de jeunes enfants (crèches, garderies périscolaires, haltes garderies, jardins d'enfants, centres de loisir sans hébergement pour les enfants de moins de 6 ans).

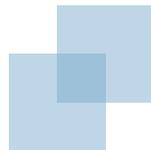
Et enfin :

- les prestations d'aide à domicile délivrées à ses ascendants bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ;
- les frais de transport par taxi de personnes âgées ou à mobilité réduite bénéficiaires de prestations sociales : prestation de compensation du handicap, APA... ;
- les services fournis par les organismes émetteurs de CESU préfinancé : les aides en ligne à l'utilisation du CESU, les frais d'opposition en cas de perte ou de vol de CESU...





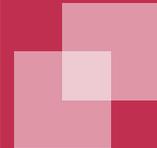




DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES



Du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h00
(0,15 €/min)



www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne
www.ressources-pro-sap.entreprises.gouv.fr

