



## SERVICES À LA PERSONNE POUR TOUT SAVOIR

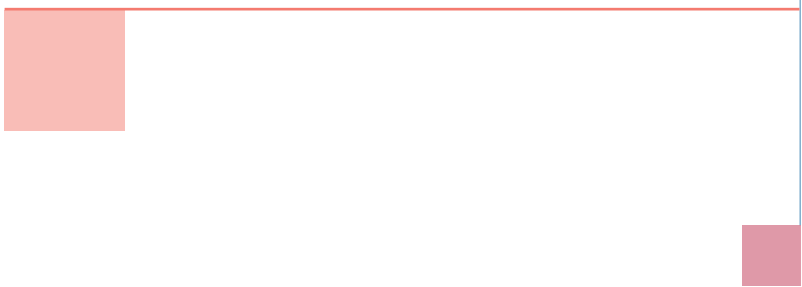






## SOMMAIRE

Les services à la personne . . . . .	6
Les avantages liés aux services à la personne . . . . .	8
Les professionnels du secteur . . . . .	9
Les services à la personne en pratique . . . . .	14
Le chèque emploi service universel (CESU) déclaratif et préfinancé . . . . .	17
Le CESU préfinancé. . . . .	19





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 des Français, à leur domicile.

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, le secteur bénéficie d'un potentiel de développement et de créations d'emplois 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 et des Finances. 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 l'ensemble des autres acteurs publics concernés.

# LES SERVICES À LA PERSONNE

C'est un ensemble de services, exercés à domicile, qui 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, personnes âgées ou handicapées, ou personnes ayant besoin d'une aide temporaire.

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

## ■ 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\* ;
- Livraison 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 ;
- Téléassistance et visio assistance ;
- Coordination et délivrance de services à la personne.

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

## ■ Services d'assistance et d'accompagnement

- Assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques et aux personnes ayant besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile (à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux) ;
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques et des personnes ayant besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives\* (voir page 6) ;
- Accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques et des personnes ayant besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile, dans leurs déplacements en dehors de leur domicile ;
- Interprète en langue des signes, technicien de l'écrit et codeur en langage parlé complété ;
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- Soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes.

## ■ Services aux familles

- Garde d'enfants à domicile ;
- Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements en dehors de leur domicile\* (voir page 6) ;
- Assistance administrative à domicile ;
- Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;
- Assistance informatique à domicile.



# LES AVANTAGES LIÉS AUX SERVICES À LA PERSONNE

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

Pour les particuliers, l'avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des dépenses engagées pour des prestations de services à la personne.

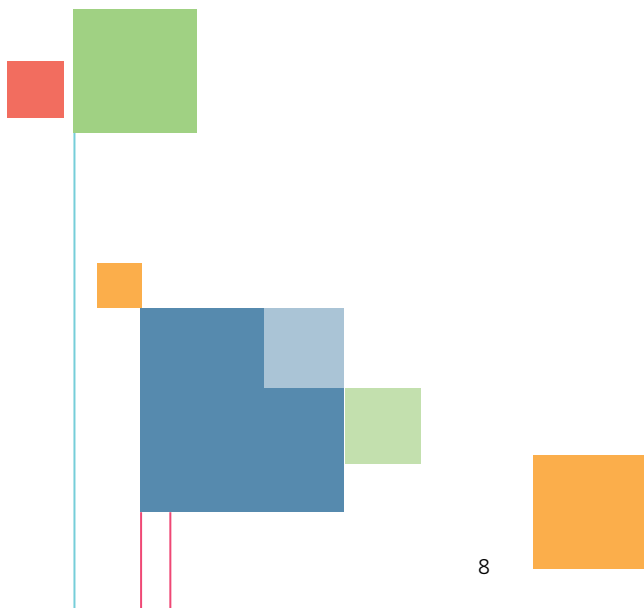
Les particuliers, dans certains cas, peuvent bénéficier d'exonérations de charges sociales.

En fonction de leur situation et des activités qu'ils proposent, les organismes peuvent bénéficier d'exonérations de cotisations sociales, de taux réduits de TVA ou être exonérés de TVA (associations).

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

## Pour en savoir plus :

[www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personnel/fiscalite-avantages-fiscaux-et-sociaux-des-services-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personnel/fiscalite-avantages-fiscaux-et-sociaux-des-services-a-la-personne)





# 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.



# LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR

## ■ Les procédures

### La déclaration

Facultative et non limitée dans le temps, la déclaration est nécessaire pour permettre 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 (sauf cas particuliers de dispense) : l'organisme s'engage à ne pas exercer d'autres activités que celles définies par le code du travail comme relevant des services à la personne.

#### **Bon à savoir :**

La déclaration peut se faire en ligne :

*<https://nova.entreprises.gouv.fr/site/inscription/>*



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



## L'agrément

Il est obligatoire pour exercer les activités suivantes :

- Garde d'enfants de moins de trois ans à domicile ;
- Accompagnement des enfants de moins de trois ans dans leurs déplacements.

Il est obligatoire pour exercer les activités suivantes en **mode mandataire** :

- Assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques et aux personnes ayant besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile (à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux) ;
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques et des personnes ayant besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives\* (*voir page 6*) ;
- Accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors du domicile.



### 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.servicesalapersonne.gouv.fr/lextranet/inscription/>
- La demande d'agrément et la déclaration peuvent être réalisées par l'organisme sur :  
<https://nova.entreprises.gouv.fr/sitel/inscription/>

# LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR

## L'autorisation

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV), les activités exercées auprès des personnes âgées et des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques **en mode prestataire** relèvent du régime de l'autorisation délivrée par les conseils départementaux.

Elle est obligatoire pour exercer les activités suivantes **en mode prestataire** :

- Assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques et aux personnes ayant besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile (à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux) ;
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques et des personnes ayant besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives\* (*voir page 6*) ;
- Accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors du domicile.

### Bon à savoir :

- L'autorisation est délivrée pour une durée de quinze ans renouvelable
- L'organisme autorisé, s'il souhaite faire bénéficier ses clients des avantages fiscaux, doit déclarer ses activités sur : <https://nova.entreprises.gouv.fr/site/inscription/>

## 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. L'adhésion à la Charte nationale Qualité est volontaire pour les organismes agréés et/ou déclarés et obligatoire pour les organismes autorisés. Elle est gratuite et effective après une auto évaluation et la définition d'un plan d'action. 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 nationale Qualité est repérable grâce à un logo millésimé et une affiche spécifique.

# LES SERVICES À LA PERSONNE EN PRATIQUE

## ■ 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 âgées, handicapées, ou atteintes de pathologies chroniques, l'organisme doit en outre être agréé par l'Etat s'il exerce en mode mandataire ou autorisé par le conseil départemental s'il exerce en mode prestataire.

## 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](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne)



## ■ L'emploi direct

Dans l'emploi direct, le particulier emploie le salarié qui effectue à son domicile des prestations de services à la personne.

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

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 de services à la personne, à condition qu'il déclare son salarié avec le CESU déclaratif du Centre national du CESU (CNCESU) ou, s'il s'agit de garde d'enfant, par l'intermédiaire du Centre national Pajemploi.


## Quelles démarches ?

Dans l'emploi direct, il vous appartient de déclarer votre salarié.

Comme tous les employés, votre salarié doit bénéficier d'une couverture sociale complète en cas de maladie, de chômage ou pour sa retraite. Si vous employez directement un salarié, vous avez donc l'obligation de le déclarer. N'oubliez pas de le faire, sinon vous vous exposez :

- au remboursement de tous les frais en cas d'accident du travail (hospitalisation, dommages et intérêts...) ;
- à des sanctions pénales et civiles.





L'élaboration d'un contrat de travail est fortement recommandée, sauf s'il s'agit de prestations très occasionnelles. Il doit être rédigé en accord avec le salarié, en deux exemplaires, soit avant l'embauche, soit au plus tard à la fin de la période d'essai. Le contrat de travail précise notamment la durée de la mission chez l'employeur et le salaire versé.

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.

### Si vous employez directement un salarié à domicile

Après inscription au CNCESU, vous déclarez les rémunérations versées à votre salarié et les heures effectuées :

- soit sur [www.cesu.urssaf.fr](http://www.cesu.urssaf.fr)
- soit par courrier (déclaration papier fournie sur demande par le CNCESU, 63 rue de la Montat, 42961 Saint-Étienne Cedex 9).

Les cotisations sociales seront prélevées sur votre compte bancaire et votre salarié recevra une attestation d'emploi valant bulletin de salaire.

### Si vous employez directement une garde d'enfant à domicile ou une assistante maternelle agréée

Vous devez préalablement demander le complément du mode de garde de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE) à votre caisse d'allocations familiales (CAF) ou votre mutuelle sociale agricole (MSA). C'est cet organisme qui demandera votre inscription au centre national Pajemploi. Vous déclarerez ensuite les salaires sur [www.pajemploi.urssaf.fr](http://www.pajemploi.urssaf.fr).

Les cotisations sociales restant à votre charge seront prélevées sur votre compte bancaire et votre salarié recevra son bulletin de salaire.

#### **Bon à savoir :**

En fin d'année, le particulier employeur recevra du centre national PAJEMPLOI ou du CNCESU une attestation lui permettant de bénéficier de l'avantage fiscal.



# LE CESU DÉCLARATIF ET LE CESU PRÉFINANCÉ

## ■ 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 départemental, 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.

Le paiement du salaire se fera par chèque, CESU préfinancé ou virement

## CESU PRÉFINANCÉ

C'est du pouvoir d'achat qui permet d'acheter des services à la personne ou de la garde d'enfants hors du domicile.

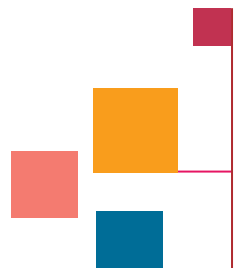
Il a une valeur prédéfinie et doit être utilisé dans les délais indiqués

CESU déclaratif et CESU préfinancé se combinent ensemble et peuvent être utilisés par un particulier employeur dans le cadre de l'emploi direct.

Les avantages fiscaux liés aux services à la personne s'appliquent sur les sommes réglées par le bénéficiaire, hors abondement par le financeur.

Pour en savoir plus :

[www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/cesu](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/cesu)



# LE CESU PRÉFINANCÉ

## ■ Le CESU préfinancé, comment ça marche ?

Le CESU préfinancé est un titre de paiement nominatif dont le montant est prédéfini (comme un titre-restaurant), et qui permet d'acheter des services à la personne et/ou de 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).

## Comment se faire rembourser les CESU préfinancés ?

Le salarié ou l'organisme délivrant des services à la personne doit être préalablement affilié au Centre de remboursement du CESU (CRCESU) afin de pouvoir accepter ce mode de règlement et se faire rembourser les CESU préfinancés.

[www.cr-cesu.fr](http://www.cr-cesu.fr) ou 08 92 680 622 (0,40€ TTC/min + prix de l'appel).

### **Bon à savoir :**

Les émetteurs de CESU, habilités par le ministre en charge des services, sont au nombre de six :

- Domiserve ;
- Edenred ;
- Groupe Up Chèque Domicile ;
- La Banque Postale ;
- Natixis ;
- Sodexo.



# DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

Bureau de la communication DGE / Octobre 2017 / Crédit photo : ©Photovoir



[www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne)

