

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 ?

Environ 2,7 millions de Français ont bénéficié des services à la personne en 2014¹ et ils sont de plus en plus nombreux à recourir à ce type de services dans leur vie quotidienne. Ces services permettent, également, d'accompagner à domicile la perte d'autonomie.

Les services à la personne concernent à la fois les services dits « de confort » à domicile (services à la famille et de la vie quotidienne) et les services d'aide et d'accompagnement à domicile pour les personnes dépendantes (SAAD) (article L. 7231-1 du Code du travail).

Les modalités d'intervention des organismes de services à la personne

Ces services s'exercent 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 la gestion des formalités administratives d'embauche à l'organisme de services à la personne. Le particulier devient alors l'employeur de l'intervenant,

¹ Source : [Direction générale des entreprises](#) (DGE)- Février 2017

- ▶ **le mode « mise à disposition »** : le 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. Il est rarement utilisé par les particuliers.

Les règles applicables à l'ensemble des services à la personne dont les services d'aide et d'accompagnement à domicile

Ces règles doivent s'appliquer à tous les services à la personne sans exception.

- ▶ **Les informations obligatoires mises à la disposition du consommateur et les documents remis²**
 - **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...).
 - **les documents obligatoirement remis** : 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 euros TTC,
 - ⇒ une facture gratuitement et sur support durable.

Conseil

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

- ▶ **Les organismes de service à la personne et la loyauté des informations transmises aux consommateurs**

Les organismes de service à la personne doivent transmettre des informations claires et loyales aux consommateurs 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.

² Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne

Depuis le 1er janvier 2017, tous les bénéficiaires de services à la personne peuvent prétendre à un avantage fiscal. Celui-ci a été élargi aux personnes inactives³. 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).

Conseils

Restez vigilant sur les allégations de qualités valorisantes annoncées par l'organisme.

Renseignez-vous auprès des services fiscaux pour obtenir au préalable des informations sur l'avantage fiscal.

Les règles spécifiquement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile (article L. 312-1 6° et 7° du Code de l'action sociale et des familles) sont à destination des personnes fragilisées. Par conséquent, ils sont soumis à une réglementation spécifique plus protectrice des consommateurs vulnérables. Cette réglementation s'applique en sus de la réglementation applicable à tous les organismes de services à la personne.

Les SAAD peuvent être habilités ou non à intervenir auprès de personnes bénéficiaires de l'aide sociale. Cette distinction a, pour conséquence, une réglementation différente des contrats et des prix pratiqués. Pour savoir si un organisme de service d'aide et d'accompagnement à domicile est habilité ou non à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, il est possible de contacter le Conseil départemental.

Concernant les SAAD habilités à intervenir auprès des personnes bénéficiaires de l'aide sociale :

- ▶ **le contrat signé avec le bénéficiaire intitulé document individuel de prise en charge (DIPEC) (Article D. 311 CASF)** : le contrat signé entre la structure de SAAD et le bénéficiaire s'appelle le 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.

³ Loi n°2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances pour 2017, article 82.

Le DIPEC doit obligatoirement 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.

- ▶ **le tarif des prestations** : les tarifs des prestations de services sont fixés, chaque année, par le Président du Conseil départemental.

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

- ▶ **le contrat signé avec le bénéficiaire** : le contrat établi entre le professionnel et le bénéficiaire est établi pour une durée indéterminée. Il doit prévoir les conditions et les modalités de sa résiliation,
- ▶ **le prix des prestations** : ces organismes de SAAD fixent librement le prix de leurs prestations à la signature du contrat. Cependant, ces prix sont encadrés. En effet, ils ne peuvent augmenter chaque année que dans une limite maximum prévue par arrêté interministériel (par exemple, le taux maximum prévu pour l'année 2018 est de 1, 9 %).

Le paiement des prestations de services à la personne et les aides financières

Le bénéficiaire du 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** : les personnes vulnérables peuvent bénéficier d'aides financières pour régler le montant des prestations de services d'aide et d'accompagnement à domicile souscrites :

- ⇒ pour les personnes âgées dépendantes : Renseignements auprès du Conseil départemental et de la CNAV (Caisse nationale d'allocation vieillesse)
 - ✓ l'APA : allocation personnalisée d'autonomie,

- ✓ l'ASPA : allocation de solidarité aux personnes âgées,
- ✓ l'ASI : allocation supplémentaire d'invalidité

- ⇒ pour les personnes handicapées : Renseignement auprès de la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées)
 - ✓ l'AAH : allocation adulte handicapé,
 - ✓ la PCH : prestation de compensation du handicap,
 - ✓ l'AEEH : allocation d'éducation de l'enfant handicapé.

Conseil
Renseignez-vous auprès du Conseil départemental et de la Caisse nationale d'allocation vieillesse pour connaître les aides financières auxquelles vous pouvez prétendre.

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

Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur de services à la personne

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

Article L.312-1 I 6°) et 7°) du Code de l'action sociale et des familles (domaines d'activité des services d'aide et d'accompagnement à domicile)

Article L.347-1 du Code de l'action sociale et des familles (réglementation des services d'aide et d'accompagnement à domicile non habilités à l'aide sociale)

Article D. 311 du Code de l'action sociale et des familles (services d'aide et d'accompagnement à domicile habilités à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale)

Articles L.311-4 et L.314-4 du Code de l'action sociale et des familles (les modalités d'établissement, le contenu et les modalités de résiliation du contrat des services d'aide et d'accompagnement à domicile)

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

[Site de la DGE](#) (Direction générale des entreprises) :

[Site de la Commission des clauses abusives](#)

[Site officiel de l'administration française](#) (Service public)

[Site de la DGFIP](#) (Direction Générale des Finances Publiques) dans questions fréquentes, rubrique déductions et question « Si quelqu'un vient travailler chez moi, ai-je le droit à une réduction d'impôt ? »

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