

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Ministère de l'économie, des finances  
et de la souveraineté industrielle et  
numérique

**Circulaire du**  
**Activités de services à la personne : déclaration et agrément des organismes de**  
**services à la personne.**

NOR : ECOI2433349C

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie

A

Mesdames et Messieurs les préfets de région,  
Mesdames et Messieurs les préfets de département,  
à l'attention de

Mesdames et Messieurs les directeurs départementaux de l'emploi, du travail et des  
solidarités

Pour information :

Monsieur le directeur général des entreprises ;  
Madame la directrice générale des finances publiques ;  
Monsieur le directeur général de la cohésion sociale ;  
Madame la directrice générale des collectivités locales ;  
Monsieur le directeur général du travail ;  
Madame la directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression  
des fraudes ;  
Monsieur le directeur général à l'emploi et à la formation professionnelle ;  
Monsieur le directeur de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques ;  
Madame la directrice du management de l'administration territoriale et de l'encadrement  
supérieur ;  
Monsieur le directeur de la sécurité sociale.

Objet : activités de services à la personne : déclaration et agrément des organismes de services  
à la personne.

La présente circulaire annule et remplace la circulaire du 11 avril 2019 (**ECOI1907576C**).

Elle sera publiée au bulletin officiel du ministère de l'économie et des finances et de  
l'industrie.

(signé)

Eric LOMBARD

# Table des matières

PREMIERE PARTIE : les services à la personne (SAP).....	5
<b>I - 1. Champ et définition des activités de services à la personne .....</b>	<b>5</b>
<b>I - 2. Les modalités d'intervention .....</b>	<b>6</b>
I - 2.1. Le mode mandataire.....	7
I - 2.2. La mise à disposition .....	7
I - 2.3. Le mode prestataire .....	8
<b>I - 3. Les activités de services à la personne soumises à agrément quel que soit leur mode d'exercice sont les suivantes : .....</b>	<b>9</b>
I - 3.1. Garde d'enfants à domicile de moins de trois ans et d'enfants de moins de dix-huit ans en situation de handicap .....	9
I - 3.2. Accompagnement des enfants de moins de trois ans et des enfants de moins de dix-huit ans en situation de handicap dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) .....	10
<b>I - 4. Les activités relevant de l'agrément exercées uniquement en mode mandatairesont les suivantes : .....</b>	<b>10</b>
I - 4.1. - Assistance dans les actes de la vie quotidienne aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques quand ces prestations sont réalisées dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article L. 7232-6 du présent code, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à l'article L. 1111-6-1 du code de la santé publique et du décret n° 99-426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endotrachéales : .....	10
I - 4.2. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques.....	11
I - 4.3. Accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leur déplacement en dehors de leur domicile.....	11
<b>I - 5. Les activités de services à la personne non soumises à agrément et relevant du champ de la déclaration .....</b>	<b>11</b>
I - 5.1. Entretien de la maison et travaux ménagers .....	11
I - 5.2. Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage .....	12
I - 5.3. Travaux de petit bricolage dits « hommes toutes mains » .....	13
I - 5.4. Garde d'enfants à domicile au-dessus d'un âge limite fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille .....	13
I - 5.5. Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile .....	13
I - 5.5.1. Le soutien scolaire à domicile .....	14
I - 5.5.2. Les cours à domicile .....	14
I - 5.6. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes .....	14
I - 5.7. Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux courses.....	14
I - 5.8. Livraison de repas à domicile .....	15
I - 5.9. Collecte et livraison à domicile de linge repassé.....	15
I - 5.10. Livraison de courses à domicile.....	15
I - 5.11. Assistance informatique à domicile.....	15
I - 5.12. Soins et promenades d'animaux de compagnie à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes.....	16
I - 5.13. Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire .....	16
I - 5.14. Assistance administrative à domicile.....	17
I - 5.15. Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile tels que les promenades, le transport, ou les actes de la vie courante.....	17
I - 5.16. Téléassistance et visio-assistance .....	17
I - 5.17. Interprète en langue des signes, technicien de l'écrit et codeur en langage parlé complété.....	17

I - 5.18 Activités auprès de personnes « autres que celles mentionnées au 3° du I de l'article D. 7231-1 du code du travail ».....	18
I - 5.19 Activités qui concourent à coordonner et délivrer les services à la personne.....	18
<b>I - 6. Eligibilité à la déclaration et/ou à l'agrément.....</b>	<b>19</b>
I - 6.1. Les différentes catégories d'organismes éligibles.....	19
I - 6.2. Cas particuliers de certains organismes.....	19
6.2.1 Les coopératives.....	19
I - 6.2.2 Les groupements d'employeurs.....	19
<b>I -7. La sous-traitance.....</b>	<b>20</b>
I -7.1. Exigence d'équivalence des agréments ou des activités déclarées.....	20
I - 7.2. Régime fiscal des activités de sous-traitance.....	20
<b>I -8. La notion de domicile.....</b>	<b>20</b>
I -8.1. Définition.....	20
I - 8.2. Copropriétés, résidences services, résidences autonomie.....	21
<b>I - 9. Les obligations liées à l'activité des services à la personne.....</b>	<b>21</b>
I - 9.1. La facturation : article D.7233-1 du code du travail.....	21
I - 9.2. Attestation fiscale annuelle.....	22
I - 9.3. La production des états statistiques et du bilan annuel d'activité.....	23
I - 9.4. Au titre de réglementations générales.....	24

## **DEUXIEME PARTIE : les procédures..... 25**

<b>II- 1. La déclaration.....</b>	<b>25</b>
II - 1. 1. Le principe de la déclaration.....	25
II - 1.2. Les procédures de déclaration.....	25
II - 1.2.1. Description générale.....	26
II - 1.2.1.1. Déclaration et activités soumises à agrément.....	26
II - 1.2.1.2. Modifications de déclaration.....	26
II - 1.2.2. Contenu du dossier de déclaration.....	27
II - 1.2.3. Contrôle et enregistrement de la déclaration.....	27
II - 1.2.4. La numérotation de la déclaration et de l'agrément.....	28
II - 1.2.5. Le retrait de l'enregistrement de la déclaration.....	28
II - 1.3. Les obligations des personnes morales ou des entrepreneurs individuels déclarés.....	30
II - 1.3.1. La condition d'activité exclusive.....	30
II - 1.3.1.1 La définition.....	30
II - 1.3.1.2. La dérogation à la condition d'activité exclusive.....	31
II - 1.3.2. L'offre globale de service.....	33
II - 1.3.3. L'apposition d'un logotype.....	34
<b>II - 2. L'agrément.....</b>	<b>34</b>
II - 2.1. Le principe.....	35
II - 2.2. La procédure d'agrément.....	35
II - 2.2.1. Les modalités de demande de l'agrément.....	35
II - 2.2.2. L'instruction de la demande d'agrément.....	37
II - 2.2.2.1 Les vérifications administratives (articles R.7232-3 et R.7232-6 du code du travail).....	37
II - 2.2.2.2. Le contrôle des moyens mis en œuvre.....	38
II - 2.2.2.3. Précisions sur certaines dispositions du cahier des charges.....	39
II - 2.2.2.4. L'avis du conseil départemental.....	44
II - 2.2.3. La décision relative à la demande d'agrément.....	44
II - 2.2.4. La numérotation de l'agrément.....	45
II - 2.2.5. La portée géographique de l'agrément.....	45
II - 2.2.6. L'agrément des associations intermédiaires.....	45
II - 2.3. Le renouvellement de l'agrément des organismes non certifiés.....	45
II - 2.4. La modification de l'agrément.....	45
II - 2.5. Les organismes disposant d'une certification.....	45
II - 2.6. Le retrait de l'agrément.....	46

II - 2.6.1. Les motifs de retrait.....	46
II - 2.6.2. Conséquences du retrait d'agrément.....	47
II - 2.6.3. La procédure de retrait de l'agrément .....	47
<b>II - 3. Contrôles .....</b>	<b>47</b>
<b>II - 4. Les recours à l'encontre des décisions de refus ou de retrait d'agrément et de déclaration .....</b>	<b>48</b>
II - 4.1. Recours administratifs .....	48
II - 4.2. Recours contentieux .....	48

## **PREMIERE PARTIE : les services à la personne (SAP)**

### ***I - 1. Champ et définition des activités de services à la personne***

Les activités de services à la personne relevant du champ de l'article L. 7231-1 du code du travail sont définies à l'article D. 7231-1 de ce même code :

- 1° Garde d'enfants à domicile, en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille ;
- 2° Accompagnement des enfants en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille, dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante) ;
- 3° Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à domicile, quand ces prestations sont réalisées dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article [L. 7232-6](#) du code du travail, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à l'article [L. 1111-6-1](#) du code de la santé publique et du décret n° 99-426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endotrachéales ;
- 4° Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives quand cette prestation est réalisée dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article L. 7232-6 du code du travail,
- 5° Accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques, dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante) quand cet accompagnement est réalisé dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article L.7232-6 du même code ;
- 6° Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- 7° Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage ;
- 8° Prestations de petit bricolage dites «homme toutes mains» ;
- 9° Garde d'enfants à domicile au-dessus d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille ;
- 10° Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;
- 11° Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- 12° Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux courses ;
- 13° Livraison de repas à domicile ;
- 14° Collecte et livraison à domicile de linge repassé ;
- 15° Livraison de courses à domicile ;
- 16° Assistance informatique à domicile ;
- 17° Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes ;

18° Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;

19° Assistance administrative à domicile ;

20° Accompagnement des enfants au-dessus d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante) ;

21° Télé assistance et visio-assistance ;

22° Interprète en langue des signes ;

23° Prestation de conduite du véhicule personnel pour les personnes autres que personnes âgées, personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques ;

24° Accompagnement des personnes autres que personnes âgées, personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques (promenades, aide à la mobilité, transport, actes de la vie courante) ;

25° Assistance aux personnes autres que personnes âgées, personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques ;

26° Coordination et délivrance des services mentionnés au présent article.

#### *Caractéristiques générales :*

1° Une procédure de déclaration est prévue à l'article L.7232-1-1 du code du travail. Elle est indispensable pour ouvrir droit aux avantages fiscaux et sociaux des services à la personne. Elle doit être obtenue pour les activités exercées, qu'elles soient ou non soumises à agrément ou à autorisation.

2° La personne morale ou l'entrepreneur individuel ne peut exercer que les activités qu'il a déclarées pour bénéficier des avantages mentionnés à l'article L. 7232-1-1.

3° Outre la réglementation relative aux services à la personne, l'exercice de certaines activités peut être soumis à des réglementations spécifiques hors champ des services à la personne qu'il incombe à l'organisme de services à la personne -OSP- de respecter. Exemple : possession d'un diplôme d'esthétique pour la dispensation des prestations de soins esthétiques.

4° En dehors du cas particulier des entrepreneurs individuels, l'agrément, comme la déclaration, n'est pas accordé au dirigeant de l'organisme mais à l'organisme lui-même, personne morale. Il est attaché au SIREN, à la structure et non à son propriétaire, gérant ou autre dirigeant. En cas de disparition de la personne morale, la déclaration et/ou l'agrément qui y sont attachés, disparaissent.

5° Les activités de services à la personne peuvent être rémunérées en CESU préfinancés.

#### ***I - 2. Les modalités d'intervention***

Les différents modes d'intervention sont mentionnés à l'article L. 7232-6 du code du travail. Conformément à l'article D. 7231-1, certaines des activités nécessitant un agrément ne peuvent être exercées qu'en mode mandataire.

Pour les exercer en mode prestataire, certaines activités doivent faire l'objet d'une autorisation délivrée par le Président du conseil départemental.

### **I - 2.1. Le mode mandataire**

Ce mode d'exercice s'appuie sur la conclusion de deux contrats :

- 1° le contrat de mandat entre l'OSP et son client, particulier employeur,
- 2° le contrat de travail entre l'intervenant et le particulier employeur, client de l'OSP.

Dans le mode mandataire, l'OSP assure le placement des travailleurs auprès de personnes physiques employeurs ainsi que, pour le compte de ces derniers, l'accomplissement des formalités administratives et des déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de ces travailleurs.

Ces missions peuvent également comprendre le paiement, la déclaration des salaires que l'OSP a versé à l'intervenant et le reversement à l'administration fiscale du prélèvement prévu à l'article 204A du code général des impôts.

Dans le cadre de l'exercice de ce mode, c'est le particulier employeur qui détient le pouvoir de délivrer des instructions, de contrôler l'exécution du travail et de prononcer des sanctions.

L'OSP doit être agréé dans les conditions prévues par le cahier des charges lorsque le salarié recruté aura pour tâche d'assurer des activités soumises à agrément notamment la garde ou encore, accompagnement d'enfant de moins de trois ans, assistance de personnes âgées ou handicapées.

Le mandataire a une obligation d'information auprès de ses clients, notamment pour leur rappeler leurs principales responsabilités d'employeur. Il s'assure également des compétences des candidats à exercer les emplois proposés dont il aura, par un entretien préalable, apprécié les aptitudes, l'expérience professionnelle et les qualifications.

La sélection, la présentation des candidats, les formalités administratives d'embauche, les procédures de déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi du salarié etc. sont facturées dans les conditions définies en application de l'article L.7233-1 du code du travail et par le contrat conclu entre le particulier et l'OSP. Ces prestations ouvrent droit aux avantages fiscaux des services à la personne sous réserve de la déclaration effectuée par l'OSP.

### *I - 2.2. La mise à disposition*

*Ce mode d'exercice s'appuie sur :*

- 1° Une convention de mise à disposition entre le client et l'OSP ;
- 2° Un contrat de travail entre l'intervenant et l'OSP .

Conformément à la réglementation spécifique des SAP instaurée par la 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, la mise à disposition d'un salarié auprès d'une personne physique est prévue par le 2° de l'article L.7232-6 du code du travail et permet le prêt licite de main d'œuvre à titre onéreux et à but lucratif par des OSP déclarés ou agréés

auprès de particuliers, sans contrevenir aux dispositions générales des articles L. 8241-1 et L. 8241-2 du code du travail relatives au prêt illicite de main d'œuvre et au marchandage, notamment entre entreprises.

Tous les OSP possédant une personnalité morale, incluant les entreprises privées commerciales et les entrepreneurs individuels peuvent exercer ce mode d'intervention qui n'est pas réservé aux associations, pour toutes les activités de services à la personne, y compris l'assistance et l'accompagnement des publics fragiles comme prévu par les 3°, 4° et 5° de l'article D .7231-1 du code travail. La précision apportée dans le code du travail relative aux associations, vise uniquement à rappeler que ces dernières ne perdent ni leur finalité, ni leur objet social et donc leur raison d'être - en tant qu'association à but non lucratif - du fait de la mise à disposition à titre onéreux

Dans ce mode, l'intervenant est salarié de l'OSP mais il est mis à disposition du client qui exerce, par délégation, certaines responsabilités de l'employeur relatives aux conditions de travail telles que par exemple des précisions sur les tâches à accomplir, ou encore, les horaires de travail.

En outre, le gestionnaire s'assure que la mise à disposition est adaptée à la situation du client, notamment sa capacité à exercer le pouvoir de direction sur le salarié, hors pouvoir disciplinaire, conformément au point 6 du cahier des charges de l'agrément.

Ces conditions sont précisées dans la convention de mise à disposition signée entre le client et l'OSP stipulant notamment que le prestataire reste l'employeur ainsi que l'identité du salarié mis à disposition. En cas d'absence du salarié, un remplaçant est proposé, avec avenants à la convention et au contrat de travail. Le gestionnaire reste responsable des obligations légales liées à l'emploi telles que le salaire, les cotisations ou encore le respect du droit du travail.

Lorsque l'organisme utilise les contrats à durée déterminée d'usage prévus à l'article D. 1242-1 du code du travail, il doit pouvoir apporter la preuve du caractère par nature temporaire de l'emploi.

### **I - 2.3. Le mode prestataire**

Ce mode d'exercice s'appuie sur :

- 1° Un contrat entre l'OSP et son client ;
- 2° Un contrat de travail entre l'intervenant et l'OSP.

Ce mode d'intervention concerne les OSP qui fournissent et facturent des prestations de services aux personnes à leur domicile. Dans ce mode, les intervenants qui réalisent la prestation sont salariés de l'OSP qui propose les services. Ils interviennent sous sa responsabilité et sous son autorité



hiérarchique. L'OSP choisit le ou les salariés qui vont intervenir, élabore le planning des interventions avec son client, assure la continuité du service... Enfin, l'OSP définit sa politique de recrutement, de gestion du personnel, de formation et d'encadrement des intervenants.

***I - 3. Les activités de services à la personne soumises à agrément quel que soit leur mode d'exercice sont les suivantes :***

*I - 3.1. Garde d'enfants à domicile de moins de trois ans et d'enfants de moins de dix-huit ans en situation de handicap*

Cet âge est fixé par l'arrêté du 25 février 2019 fixant une limite d'âge en application de l'article L. 7232-1 du code du travail et concerne également les enfants handicapés de moins de dix-huit ans.

L'activité de garde d'enfants à domicile recouvre :

1° la garde d'enfants au domicile de ses parents ou de la personne investie de l'autorité parentale ou au domicile d'un membre de sa famille tels que par exemple les grands-parents ou encore les oncles, chez qui il est temporairement en garde ou en vacances :

2° la garde d'enfants de deux, voire trois familles alternativement au domicile de l'une et de l'autre ;

3° des activités telles que l'accompagnement des enfants lors de trajets entre le domicile et, par exemple, l'école, la crèche, la garde à domicile d'enfants malades.

La garde collective d'enfants et a fortiori, les spectacles ou animations organisés lors d'événements familiaux notamment lors des mariages anniversaires, ne constituent pas une activité de service à la personne.

L'organisme qui propose l'activité de garde d'enfants en situation de handicap quel que soit leur âge, doit détenir un agrément. Lorsque l'intervention de l'organisme a pour objet le soutien à domicile et la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice de la vie quotidienne notamment par l'assistance dans les actes de la vie quotidienne tels que par exemple l'aide aux repas, à la toilette, au lever, ou encore, au coucher, l'organisme exerçant en mode prestataire devra disposer d'une autorisation du conseil départemental. La garde d'enfants est un service rendu aux parents. Elle se différencie donc de l'assistance à domicile d'une personne, enfant ou adulte en situation de handicap qui est un service rendu à la personne elle-même.

Les OSP réalisant des activités de garde et d'accompagnement d'enfants doivent mettre en œuvre les grands principes de la Charte nationale pour l'accueil du jeune enfant, conformément à l'article L. 214-1-1 du code de l'action sociale et des familles.

*I - 3.2. Accompagnement des enfants de moins de trois ans et des enfants de moins de dix-huit ans en situation de handicap dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)*

Est plus particulièrement visé ici l'accompagnement dans les transports. Cette prestation doit être proposée à titre individuel à partir ou à destination du domicile. Les transports scolaires de groupe sont exclus. En revanche, toute prestation individualisée - à partir ou à destination du domicile de chaque enfant - est admise.

Cette activité est soumise à la condition d'offre globale de services tel qu'énoncé au sein du paragraphe II - 1.3.2.

#### **I - 4. Les activités relevant de l'agrément exercées uniquement en mode mandataire sont les suivantes :**

*I - 4.1. - Assistance dans les actes de la vie quotidienne aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques quand ces prestations sont réalisées dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article L. 7232-6 du présent code, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à l'article L. 1111-6-1 du code de la santé publique et du décret n° 99-426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endo-trachéales :*

*Cette activité recouvre :*

1° L'accompagnement et l'aide à ces personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne tels que l'aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination. Les prestations de garde malade ou de garde itinérante de nuit, dans le respect des dispositions légales ou conventionnelles sont intégrées dans cette activité, ainsi que l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (activités domestiques, de loisirs, de la vie sociale), à domicile ou à partir du domicile) ;

2° Le soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices.

Pour les activités visées au présent paragraphe, en application de l'article L. 313-26 du code de l'action sociale et des familles, l'aide à la prise des médicaments est désormais considérée comme une modalité d'accompagnement de la personne lorsque celle-ci ne dispose pas «d'une autonomie suffisante pour prendre seule le traitement prescrit par le médecin». En l'absence de précisions du médecin, les personnels d'accompagnement peuvent aider les personnes qui en ont besoin à prendre leur traitement, car il s'agit d'une modalité d'accompagnement de la personne dans les actes de sa vie courante. La mise sous pilulier reste en revanche de la responsabilité des auxiliaires médicaux compétents.

Aux termes de l'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles, constitue un handicap toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

La liste des pathologies chroniques se trouve sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr).

#### *I - 4.2. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques*

La conduite du véhicule personnel doit permettre de se rendre par exemple sur le lieu de travail, sur le lieu de vacances ou d'accomplir des démarches administratives...

Elle est soumise à la condition d'offre globale.

#### *I - 4.3. Accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leur déplacement en dehors de leur domicile*

Aide à la mobilité, transport et accompagnement dans les transports sont étroitement associés dans cette activité, ce qui la différencie d'une simple prestation de transport. Les transports de groupe sont exclus.

En raison de ces caractéristiques, les prestations de transport de personnes ne constituent pas l'activité principale de l'OSP agréé et ne sont pas soumises aux dispositions relatives aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes du code du transport.

En application du 8° de l'article L. 1271- 1 du code du travail, le CESU préfinancé peut permettre le paiement de la prestation « aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement » destinée spécifiquement aux personnes âgées ou à mobilité réduite, effectuée par un taxi et financée par une prestation sociale.

#### *I - 5. Les activités de services à la personne non soumises à agrément et relevant du champ de la déclaration*

A la différence de l'agrément, la déclaration n'est pas obligatoire pour exercer ces activités. En revanche, elle est indispensable pour ouvrir droit aux avantages fiscaux et sociaux des services à la personne.

##### *I - 5.1. Entretien de la maison et travaux ménagers*

L'entretien de la maison concerne l'intérieur du domicile, balcons et terrasses mais ne peut concerner des équipements extérieurs. Il recouvre des prestations courantes d'entretien mais exclut des prestations spécialisées telles que par exemple le ponçage, la vitrification des parquets, le nettoyage des murs extérieurs, les panneaux solaires...

Cette prestation peut être réalisée dans la résidence principale ou secondaire du client, que ce dernier en soit propriétaire ou locataire.

Dans le cadre d'une location de courte durée, cette prestation est éligible au crédit d'impôt s'il s'agit de sa résidence principale, qu'il la loue en tout ou partie.

En revanche, la prestation d'entretien de la maison ou les travaux ménagers payés par un propriétaire et réalisés dans un logement qui n'est pas sa résidence principale et qu'il donne en

location, meublé ou non, occasionnellement ou non, n'est pas éligible à l'avantage fiscal. De même, le locataire temporaire ne bénéficie pas du crédit d'impôt.

S'agissant des organismes exerçant en mode prestataire, le fait d'utiliser leurs matériels et leurs produits à l'occasion des prestations ne peut en aucun cas permettre la vente ou la location de ces matériels ou de ces produits.

En ce qui concerne les personnes âgées et les personnes handicapées, dès lors que les travaux ménagers sont prévus dans un plan d'aide, le recours à un organisme de services à la personne autorisé est obligatoire.

#### *I - 5.2. Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage*

Ces travaux sont définis comme les travaux d'entretien courant des jardins et potagers de particuliers. L'enlèvement des déchets occasionnés lors de la prestation de petit jardinage est inclus dans cette activité. Le déneigement des abords immédiats du domicile est également assimilé à cette activité.

Ces travaux comprennent aussi la cueillette des fruits et légumes à des fins de consommation personnelle, la taille des haies et des arbres et le débroussaillage du jardin, à l'exclusion de tous les autres travaux forestiers tels que définis à l'article

L. 722-3 du code rural. La taille ou l'élagage ne peuvent être considérés comme travaux de petit jardinage que dans la mesure où il s'agit d'entretien courant effectué à hauteur d'homme, ne nécessitant pas le déplacement de l'intervenant dans l'arbre et le matériel adéquat tels que notamment des cordes, un harnais, une évacuation par camion.

Ces travaux peuvent comprendre aussi l'entretien courant des abords du domicile ainsi que celui des bassins, piscines ou autres pièces d'eau ornementales tels que par exemple l'enlèvement de feuilles.

Outre les travaux agricoles ou forestiers, le petit jardinage ne comprend pas des activités telles que les actes commerciaux caractérisés par la vente de plantes, de graines ou de matériels, ainsi que par exemple la conception et la réalisation de parcs paysagers, les travaux de terrassement, etc.

Il n'intègre pas l'entretien de sépultures.

Dans le cadre d'interventions en mode prestataire et afin d'assurer la sécurité des travailleurs, au sens des articles L. 4121-1 et R. 4321-1 du code du travail, le matériel doit être fourni à ses intervenants par l'OSP prestataire. En revanche, dans le cas d'un OSP intervenant en mode mandataire, mise à disposition ou dans le cadre de l'emploi direct, la fourniture du matériel utilisé incombe au particulier-employeur. Dans tous les cas, la sécurité des salariés doit être une préoccupation majeure et le matériel utilisé doit toujours être conforme aux normes en vigueur.

Un plafond annuel de dépenses foyer est fixé à 5000 € pour les interventions de petits travaux de jardinage des particuliers conformément au 3° de l'article D. 7233-5 du code du travail.

#### *I - 5.3. Travaux de petit bricolage dits « hommes toutes mains »*

Ce sont des tâches élémentaires et occasionnelles n'appelant pas de savoir-faire professionnel et générant une durée d'intervention très courte, qui ne doit pas excéder deux heures au sens de l'article D.7233-5 du code du travail. Par exemple : fixer une étagère, accrocher un cadre, déplacer un meuble, monter des petits meubles livrés en kit, poser des rideaux, installer des équipements de sécurité tels que capteur, détecteurs de fumée, barres d'appui, chemin lumineux. Sont exclus de l'activité de petit bricolage les enlèvements de matériels, le débarras de cave ou de grenier, les activités de déménagement.

Sont également exclues les activités de construction, d'entretien et de réparation des bâtiments, qui correspondent à des métiers de gros œuvre, de second œuvre et de finition du bâtiment. De même, n'entrent pas dans le champ des prestations dites «hommes toutes mains» la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux utilisant des fluides ainsi que des matériels et équipements destinés à l'alimentation en gaz, au chauffage des immeubles et aux installations électriques.

En revanche, des interventions élémentaires sur des équipements domestiques utilisant des fluides sont admises. Par exemple : remplacer un joint, poser un lustre, changer une ampoule.

Tout acte commercial lié à la vente de produits ou de matériels est exclu de la prestation. L'approvisionnement des petites fournitures nécessaires à l'intervention peut toutefois être effectué à prix coûtant contre remboursement mais n'ouvre pas droit au crédit d'impôt ni à l'application du taux réduit de TVA.

Un plafond annuel de dépenses par foyer fiscal est fixé à 500 € pour les activités de travaux de petit bricolage dits hommes toutes mains au sens du 1° de l'article D.7233-5 du code du travail.

#### *I - 5.4. Garde d'enfants à domicile au-dessus d'un âge limite fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre chargé de la famille*

Cet âge limite est fixé à 3 ans par l'arrêté du 25 février 2019 fixant une limite d'âge en application de l'article L. 7232-1 du code du code du travail. La définition de cette activité est identique à celle donnée pour la garde d'enfants de moins de trois ans ou de moins de dix-huit ans en situation de handicap.

#### *I-5.5. Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile*

Les activités de soutien scolaire à domicile et de cours à domicile sont distinctes. Dès lors, un OSP peut être déclaré pour une seule de ces activités ou pour les deux.

Une attention particulière doit être portée à l'examen des demandes de déclaration visant ces activités, pour lesquelles l'intervenant doit être physiquement présent.

#### *I - 5.5.1. Le soutien scolaire à domicile*

Le soutien scolaire concerne exclusivement des prestations réalisées au domicile du particulier bénéficiaire. Il n'est pas possible, par exemple, de déclarer un OSP pour une activité de soutien scolaire à distance, par correspondance, par internet ou sur un support électronique. Le soutien scolaire collectif, y compris celui réalisé au domicile d'un particulier, est également exclu du champ des services à la personne. Les cours dispensés dans le cadre du soutien scolaire doivent être en lien avec les programmes d'enseignement scolaire, voire universitaire. Le soutien scolaire peut comprendre des cours de méthodologie.

#### *I - 5.5.2. Les cours à domicile*

Les cours à domicile doivent toujours être dispensés de manière individuelle ou dans le cadre familial, à domicile. Ils s'adressent à tous les publics et pas seulement aux enfants scolarisés.

Les cours de sport à domicile tels que les cours de gymnastique qualifiés d'enseignements sportifs sont éligibles à l'avantage fiscal.

Les cours de cuisine, de couture, de musique ou de chant sont également éligibles.

A titre d'exemple, les activités suivantes sont exclues :

1° Les activités des professionnels de la rééducation ou toute activité à but thérapeutique tels que la sophrologie ou préventive comme par exemple l'activité de secourisme ;

2° Les activités de formation continue des adultes tels que le développement personnel ou professionnel, ou encore, les activités de conseil, telles que les conseils en beauté ;

3° Les cours visant les prestations entrant dans le champ d'une autre activité de service à la personne tels que par exemple, les cours pour l'utilisation de matériels audio ou de vidéo numérique ;

4° Les cours dispensés dans le cadre de professions réglementées tels que par exemple les cours de code de la route ;

5° Les cours d'éducation concernant des animaux.

#### *I - 5.6. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes*

Cette activité ne concerne que les personnes dépendantes. Ces soins contribuent à l'hygiène et à la mise en valeur physique. Ils peuvent, en outre, comprendre des interventions élémentaires d'hygiène sur les cheveux tels que par exemple lavage, séchage, mais excluent les prestations de coiffure, cette activité n'étant pas mentionnée par l'article D.7231-1 du code du travail.

#### *I - 5.7. Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux courses*

La préparation des repas à domicile doit être effectuée avec le matériel présent au domicile du particulier. Le coût des denrées alimentaires n'entre pas dans le champ des services à la personne.

Cette activité est prioritairement destinée aux personnes âgées ou handicapées qui ne sont pas en capacité de préparer leur repas elles-mêmes. Les repas organisés lors d'évènements familiaux ou amicaux tels que par exemple les mariages, anniversaires ne constituent donc pas une activité de services à la personne.

#### *I - 5.8. Livraison de repas à domicile*

Seule la livraison relève des activités mentionnées à l'article D. 7231-1 du code de travail, la fourniture des denrées alimentaires ainsi que les opérations de fabrication des repas effectuées hors domicile en étant exclues.

Cette activité est soumise à la condition d'offre globale de services tel qu'énoncé dans le paragraphe II - 1.3.2. L'organisme de services à la personne ne peut facturer que la livraison de repas. Il peut être accepté de n'avoir qu'une seule facture à condition que celle-ci distingue de façon claire l'activité bénéficiant d'un crédit d'impôt le portage de repas du prix du repas qui n'en bénéficie pas.

#### *I - 5.9. Collecte et livraison à domicile de linge repassé*

L'activité de collecte et livraison à domicile de linge repassé ne comprend pas le repassage lui-même. Cette activité de collecte et livraison est soumise à la condition d'offre globale de services comme indiqué dans le paragraphe II-1.3.2. L'organisme de services à la personne ne peut facturer que la collecte et la livraison de linge repassé.

#### *I - 5.10. Livraison de courses à domicile*

Seule la livraison fait partie du champ des services à la personne, les courses elles-mêmes ne pouvant être facturées au particulier dans le cadre des prestations de services à la personne. Cette activité s'inscrit dans un objectif de facilitation de la vie quotidienne des personnes. L'organisme de services à la personne ne peut donc facturer que la livraison de courses mais il peut être accepté de n'avoir qu'une seule facture à condition que celle-ci distingue de façon claire l'activité bénéficiant d'un crédit d'impôt, telle que la livraison, du prix des courses qui n'en bénéficie pas.

Il peut s'agir par exemple de la livraison de courses, de médicaments, de livres, ou encore de journaux.

Cette activité est soumise à la condition d'offre globale de services comme indiqué dans le paragraphe II 1.3.2.

#### *I - 5.11. Assistance informatique à domicile*

L'offre de service comprend l'initiation ou la formation au fonctionnement du matériel informatique et aux logiciels non professionnels en vue de permettre leur utilisation courante, ainsi que, le cas échéant, tout ou partie des prestations suivantes :

- 1° Livraison au domicile de matériels informatiques ;
- 2° Installation et mise en service au domicile de matériels et logiciels informatiques ;
- 3° Maintenance logicielle au domicile de matériels informatiques.

Les activités d'assistance informatique effectuée à distance (internet, téléphone...), le dépannage, la réparation de matériels et la vente de matériels et de logiciels en sont exclus. Le matériel informatique se définit strictement comme le micro-ordinateur personnel : PC, tablette, ordiphone, ainsi que les équipements numériques, quelle que soit leur forme, et les périphériques faisant partie de leur environnement immédiat dès lors qu'ils sont connectés à internet ou permettent le partage des données. Sont donc exclus de ce périmètre les installations d'équipements audio ou télévisuels tels que par exemple les salons audio-numériques, ou encore les décodeurs, les matériels audio, photo ou vidéo numériques, les consoles de jeux, les systèmes de géolocalisation.

Pour ces activités d'assistance informatique et internet à domicile, un plafond annuel de dépenses par foyer fiscal est fixé à 3000 € tel que défini par le 2° de l'article D. 7233-5 du code du travail.

#### *I - 5.12. Soins et promenades d'animaux de compagnie à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes*

Cette activité ne concerne que les animaux de compagnie des personnes dépendantes. Les animaux d'élevage sont donc exclus. Les activités de soins éligibles sont par exemple celles relatives à la préparation et mise à disposition de nourriture pour les animaux, ou encore le changement de litière. Le toilettage et les soins vétérinaires sont exclus. En revanche, l'accompagnement chez le vétérinaire est admis.

Les personnes dépendantes sont celles qui sont atteintes de pathologies chroniques invalidantes ou présentant momentanément une affection les empêchant d'accomplir les actes ordinaires de la vie quotidienne.

#### *I - 5.13. Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire*

Cette activité consiste à assurer, au domicile et pendant l'absence de son occupant habituel, des prestations telles que par exemple l'ouverture et la fermeture des volets, l'arrosage et l'entretien des plantes, la relève du courrier, ou encore, les travaux ménagers à l'intérieur du domicile. Ces prestations doivent être réalisées par une personne physique.



Sont exclues du champ des services à la personne les activités privées de sécurité réglementées par le code de la sécurité intérieure : la surveillance humaine ou la surveillance par des systèmes électroniques de sécurité ou le gardiennage de biens meubles ou immeubles, ainsi que la sécurité des personnes se trouvant dans ces immeubles. A titre d'exemple, ne peuvent être proposées des prestations de rondes ou de télésurveillance autour du domicile.

#### *I - 5.14. Assistance administrative à domicile*

L'assistance administrative à domicile couvre toutes les activités telles que l'appui et l'aide à la rédaction des correspondances courantes, aux formalités administratives telles que la souscription de la déclaration de revenus ou demande d'une allocation, au paiement et au suivi des factures du foyer, à la compréhension et à la facilitation des contacts et des relations, notamment avec les administrations publiques, à l'exclusion de tous les actes ou conseils juridiques ou fiscaux relevant des professionnels du droit ou du chiffre. Elle exclut également les travaux littéraires ou biographiques.

Cette activité ne se situe jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité.

#### *I - 5.15. Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile tels que les promenades, le transport, ou les actes de la vie courante*

Est plus particulièrement visé ici l'accompagnement dans les transports. Il ne peut s'agir d'une activité de transports collectifs. Cette activité est soumise à la condition d'offre globale de services comme indiqué au paragraphe II - 1.3.2 de la présente circulaire

#### *I - 5.16. Téléassistance et visio-assistance*

Les services de télé ou visio-assistance font partie des outils de maintien à domicile des personnes âgées, handicapées ou isolées. Ils permettent d'émettre une alerte en cas d'urgence, de rompre l'isolement en multipliant les possibilités de contact, enfin, de rassurer l'abonné quant aux éventuels risques liés à l'isolement. La prestation de télé assistance permet de s'appuyer sur des objets connectés ou des dispositifs de détection. Il peut s'agir également de suivre les déplacements habituels à proximité du domicile par un système de géolocalisation. Seul le service de télé et visio-assistance permettant de relier l'abonné à un réseau de personnes désignées, à un plateau de téléassistance et/ou à un service d'urgence est éligible aux avantages fiscaux. La location ou la vente du matériel nécessaire à la télé assistance ne lesont pas.

#### *I - 5.17 Interprète en langue des signes, technicien de l'écrit et codeur en langage parlé complété*

Ces activités permettent d'accompagner la personne malentendante à son domicile ou dans son environnement quotidien, à l'exclusion du lieu d'exercice de sa profession.

*I - 5.18 Activités auprès de personnes « autres que celles mentionnées au 3° du I de l'article D. 7231-1 du code du travail »*

Il s'agit de personnes temporairement dépendantes. Cette notion de personnes temporairement dépendantes se définit *a contrario* de celle des personnes âgées, personnes handicapées et personnes atteintes de pathologies chroniques".

S'agissant des personnes concernées, ce sont des personnes non fragiles, c'est-à-dire celles qui ont moins de 60 ans ou qui ont plus de 60 ans sans pour autant relever du groupe iso-ressources, -- GIR- 1 à 4, en application des articles L. 232-2 et R. 232-4 du code de l'action sociale et des familles qui définissent le champ des personnes âgées fragiles. A titre d'exemple, dans le cas d'une personne de 65 ans victime d'un accident domestique qui l'empêche d'accomplir les actes quotidiens de la vie : si cette personne est dépendante au sens de l'indicateur GIR numéroté de 1 à 4, seul un service d'aide à domicile autorisé ou agréé pourra intervenir. Si elle n'est pas dépendante, un OSP simplement déclaré pourra intervenir de manière temporaire.

La définition des activités relevant de cette catégorie de personnes comme la prestation de conduite du véhicule personnel ; l'accompagnement dans les déplacements ; l'assistance dans les actes de la vie quotidienne est la même que celles relevant des personnes âgées, personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques.

*I - 5.19 Activités qui concourent à coordonner et délivrer les services à la personne*

A ce titre peuvent être déclarées les activités d'intermédiation qui ont pour objet d'aboutir à la délivrance d'un service au domicile de la personne, dans le cadre d'une mise en relation entre des OSP agréés, autorisés et/ou déclarés et les particuliers à la recherche d'un prestataire. Cette mise en relation ne peut être assimilée à de la sous-traitance.

Ces activités peuvent être assurées par :

- 1° des plates-formes de services à la personne, ces dernières peuvent proposer une prestation limitée à une intermédiation ou une prestation plus intégrée (information, intermédiation, suivi de la prestation, facturation, envoi de l'attestation fiscale) ;
- 2° les groupements d'employeurs exclusivement dédiés aux services à la personne ;
- 3° les unions et fédérations d'associations : il peut s'agir par exemple d'associations départementales de réseaux associatifs nationaux, qui coordonnent, pour le compte des associations locales, des tâches mutualisées.

Les dépenses éligibles à l'avantage fiscal sont celles engagées en vue de financer les prestations qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services. Dès lors, seuls les frais qui sont strictement indissociables de ces services sont éligibles.

## ***I - 6. Eligibilité à la déclaration et/ou à l'agrément.***

### *I - 6.1. Les différentes catégories d'organismes éligibles*

Sont éligibles à la déclaration :

1° des personnes morales de droit privé - entreprises, associations - ou de droit public - communes, établissements publics de coopération intercommunale, centres communaux ou intercommunaux d'action sociale - ;

2° des personnes physiques - entrepreneurs individuels et micro-entrepreneurs -.

Quel que soit le statut du déclarant, l'enregistrement de la déclaration est cependant soumis au respect de la condition d'activité exclusive, exception faite des organismes qui en sont dispensés et dont la liste est précisée au paragraphe II - 1.3.1.2. ci-après.

L'éligibilité à l'agrément s'apprécie en outre au regard du respect du cahier des charges mentionné au paragraphe II.2.1, ce qui exclut de fait, dans la grande majorité des cas, les personnes physiques qui par nature ne sont pas en capacité de satisfaire certaines des exigences de ce cahier des charges.

### *I - 6.2. Cas particuliers de certains organismes*

#### *6.2.1 Les coopératives*

1° Les coopératives, quel que soit leur type -sociétés coopératives ouvrières de production, coopératives d'artisans, sociétés coopératives d'intérêt collectif-, sont éligibles.

2° Les coopératives d'artisans - loi du 20 juillet 1983- sont des entreprises immatriculées au répertoire des métiers. La grande majorité des associés de la coopérative sont des artisans. Elle reçoit les demandes des particuliers, établit les factures et les attestations fiscales ; un associé de la coopérative effectue la prestation à domicile au nom de la coopérative. Ce mode de fonctionnement coopératif ne peut être assimilé à de la sous-traitance.

En ce qui concerne les experts comptables, la réglementation des services à la personne ne s'oppose pas à ce qu'ils adhèrent à une coopérative. Préalablement, ils devront cependant vérifier que cette adhésion leur permet de respecter les règles de déontologie de la profession.

#### *I - 6.2.2 Les groupements d'employeurs*

Les groupements d'employeurs peuvent prétendre à la déclaration au titre de l'activité mentionnée au 21° de l'article D. 7231-1 du code du travail dès lors qu'ils respectent la condition d'activité exclusive.

Lorsqu'un OSP agréé fait appel à un groupement d'employeurs déclaré au titre de cet article, les salariés du groupement mis à disposition de l'OSP peuvent bénéficier de l'exonération de cotisations sociales visée au paragraphe III de l'article L. 241-10 du code de la sécurité sociale dès lors que les conditions d'application de cet article sont remplies.

Lorsqu'un OSP agréé et déclaré ou déclaré fait appel à un groupement d'employeurs multi-secteurs, donc non déclaré, les salariés du groupement mis à disposition de l'OSP ne bénéficient pas de cette exonération ; les autres avantages fiscaux ou sociaux restent applicables tels que la TVA à taux réduit ou le crédit d'impôt.

### ***I -7. La sous-traitance***

#### *I-7.1. Exigence d'équivalence des agréments ou des activités déclarées*

Dans l'hypothèse où un organisme n'est pas en mesure d'assurer la prestation pour laquelle il s'est engagé en cas par exemple de surcharge de travail ou encore de maladie d'un intervenant, congés il peut sous-traiter à un autre organisme un ou plusieurs des contrats conclus avec ses clients portant sur une ou plusieurs activités qu'il ne peut exercer temporairement.

Aussi, pour garantir la qualité et la sécurité des prestations exigées par les articles L.7232-1 et L.7232-7 du code du travail, un donneur d'ordre agréé ne peut faire appel qu'à un sous-traitant agréé pour les mêmes activités et la même zone géographique. Pour ouvrir droit aux avantages fiscaux et sociaux, le donneur d'ordre et le sous-traitant doivent être déclarés pour les mêmes activités.

Toutefois, pour les prestations de simple visite à domicile ou de réalisation de tâches élémentaires telles que la remise de matériel de téléassistance ou de sécurité, cette obligation d'équivalence ne s'applique pas dès lors qu'elles sont réalisées par un groupe public à l'occasion de l'exercice de missions de service public et d'intérêt général, comme c'est le cas pour le groupe La Poste<sup>1</sup>.

#### *I - 7.2. Régime fiscal des activités de sous-traitance*

La facture remise par le sous-traitant à son donneur d'ordre doit être établie au taux normal de TVA. La facture remise par le donneur d'ordre à son client pour les prestations de services à la personne matériellement réalisées par son sous-traitant est établie, selon les cas, au taux réduit de TVA prévu par le I de l'article 279 ou par le D de l'article 278-0 bis du code général des impôts.

### ***I -8. La notion de domicile***

#### *I -8.1. Définition*

Les services à la personne sont définis, dans les conditions fixées par les articles L.7231-1 et D.7231-1 du code du travail, comme des prestations de services fournies à domicile ou, pour certaines activités de livraison, de transport ou d'aide aux déplacements, à partir ou à destination du domicile ou dans son environnement immédiat.

---

<sup>1</sup> Il convient de noter que ces prestations, qui sont réalisées à l'occasion de l'exercice de ces missions de service public et d'intérêt général font l'objet d'une rémunération spécifique.

Le domicile est constitué par le lieu de résidence, principale ou secondaire, sans distinction de propriété ou de location. Le domicile doit être à usage privatif et situé en France tels que définis par les articles L.241-10 du code de la sécurité sociale et 199 sexdecies du code général des impôts.

Une résidence temporaire comme par exemple une location saisonnière de courte durée, ne peut être le lieu de dispensation de services à la personne donnant droit aux avantages fiscaux et sociaux, tel que défini par l'article L.7231-1 du code du travail. Cette définition exclut également les tâches d'entretien ou de remise en état réalisées en début ou en fin de location au profit du loueur non résident.

La notion de domicile est d'interprétation stricte. Elle concerne uniquement le domicile principal ou secondaire du foyer fiscal.

Ne sont donc pas éligibles à l'avantage fiscal, notamment, les prestations réalisées dans les structures collectives, comme une école de musique, les internats, les foyers et tous lieux de rassemblement.

#### *I - 8.2. Copropriétés, résidences services, résidences autonomie*

Dans les copropriétés, les résidences services ou les résidences autonomie, les parties collectives ne sont pas assimilables au domicile des résidents, et, à ce titre, les travaux réalisés dans les parties communes d'une copropriété telles que notamment, le nettoyage, travaux d'entretien, gardiennage, ou encore l'entretien d'espaces verts ne constituent pas des services à la personne et ne peuvent ouvrir droit aux avantages fiscaux et sociaux de ce secteur. En effet, il ne s'agit pas de tâches ménagères ou familiales réalisées au domicile de particuliers, comme défini par l'article L.7231-1 du code du travail, mais de travaux de nettoyage ou d'entretien à caractère collectif, réalisés hors de leur domicile privatif.

#### *I - 9. Les obligations liées à l'activité des services à la personne*

##### *I - 9.1. La facturation : article D.7233-1 du code du travail*

Lorsqu'ils assurent la fourniture de prestations de services aux personnes physiques, les personnes morales ou les entrepreneurs individuels doivent produire une facture faisant apparaître :

- 1° Le nom et l'adresse de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel ;
- 2° Le numéro et la date d'enregistrement de la déclaration si celle-ci a été demandée, ainsi que le numéro et la date de délivrance de l'agrément lorsque les activités relèvent de l'article L. 7232-1 ;
- 3° Le nom et l'adresse du bénéficiaire de la prestation de service, 4° La nature exacte des services fournis ;
- 5° Le montant des sommes effectivement acquittées au titre de la prestation de service ;

6° Un numéro d'immatriculation de l'intervenant permettant son identification dans les registres des salariés de l'entreprise ou de l'association prestataire ;

7° Les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises ou, le cas échéant, le prix forfaitaire de la prestation ;

8° Le décompte du temps passé ;

9° Le prix des différentes prestations et lorsque les prestations font l'objet d'une prise en charge financière directement versée par son financeur au service, le prix restant à la charge du bénéficiaire de la prestation ;

10° Le cas échéant, les frais de déplacement ;

11° Le cas échéant, le nom et le numéro d'agrément du sous-traitant ayant effectué la prestation, 12° Lorsque la personne morale ou l'entrepreneur individuel est agréé en application de l'article L.7231-1 mais non déclaré au titre de l'article L.7232-1-1, les devis, factures et documents commerciaux indiquent que les prestations fournies n'ouvrent pas droit aux avantages fiscaux prévus par l'article L.7233-2.

De la même manière, lorsque l'activité de service à la personne est offerte à l'utilisateur par une tierce personne sous forme de carte, bon ou carte-cadeau, les devis, factures et documents commerciaux précisent que les prestations fournies n'ouvrent pas droit aux avantages fiscaux prévus par l'article L.7233-2.

Les inspecteurs et contrôleurs du travail, les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, sont compétents pour constater, par procès-verbal, les infractions aux dispositions relatives à la facturation des services comme défini par l'article L.7232-9 du code du travail.

L'article 8 de l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de service à la personne, pris en application de l'article L. 112-1 du code de la consommation énonce : « la facture prévue à l'article D. 7233-1 du code du travail est délivrée au consommateur avant paiement. Elle est gratuite, quel que soit le support durable utilisé à cette fin ». Les agents de la DGCCRF sont habilités à contrôler le respect de cette règle en application de l'article L. 511-6 du code de la consommation. Les manquements à cette règle peuvent être sanctionnés d'une amende administrative conformément à l'article L. 131-5 du code de la consommation ou d'une injonction de mise en conformité, comme prévu par l'article L. 521-1 à L. 521-3 du code de la consommation).

Les sommes facturées et ouvrant droit à crédit d'impôt sont acquittées soit par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque, soit par chèque emploi service universel préfinancé, qui doit être utilisé seul ou en complément d'un autre mode de paiement, émis par un des organismes habilités par le ministre chargé des services.

#### *I - 9.2. Attestation fiscale annuelle*

La personne morale ou l'entrepreneur individuel déclaré en application de l'article L.7232-1-1 du code du travail doit communiquer avant le 31 mars de l'année N+1 à chacun de ses clients une

attestation fiscale annuelle, afin de leur permettre de bénéficier de l'avantage fiscal défini à l'article 199 sexdecies du code général des impôts au titre de l'imposition de l'année N.

En application de l'article D.7233-4 du code du travail, cette attestation doit mentionner :

- 1° le nom, l'adresse et le numéro d'identification de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel ;
- 2° le numéro et la date d'enregistrement de la déclaration ;
- 3° le nom et l'adresse de la personne ayant bénéficié du service, le numéro de son compte débité le cas échéant, le montant effectivement acquitté ;
- 4° un récapitulatif des interventions effectuées : nom et numéro du code d'identification de l'intervenant, date et durée de l'intervention.

Si les prestations ont été réalisées tous les jours, ou de façon périodique, un regroupement mensuel des interventions pourra être effectué.

Dans les cas où des prestations sont acquittées en CESU préfinancé, l'attestation doit indiquer au client qu'il lui est fait obligation d'identifier clairement auprès des services des impôts, lors de sa déclaration fiscale annuelle, le montant des CESU qu'il a personnellement financé, ce montant seul donnant lieu à avantage fiscal. Cette clarification sera notamment rendue possible grâce à la délivrance, par les personnes morales qui préfinancent le CESU telles que par exemple les employeurs, caisses de retraite, mutuelles, d'une attestation annuelle au bénéficiaire établissant le nombre, le montant et la part préfinancée des CESU qui lui ont été attribués. Le non-respect de ces dispositions peut entraîner le retrait de l'agrément ou de l'enregistrement de la déclaration.

Les paiements effectués en numéraire n'ouvrent pas droit à l'établissement d'une attestation fiscale, comme défini par l'article D. 7233-3 du code du travail.

### *1 - 9.3. La production des états statistiques et du bilan annuel d'activité*

Conformément à l'article R.7232-9 du code du travail, la personne morale ou l'entrepreneur individuel établit chaque trimestre un état de son activité et chaque année un bilan qualitatif et quantitatif de l'année écoulée, ainsi qu'un tableau statistique annuel.

L'état trimestriel comporte des données mensualisées.

Ces documents sont destinés aux services de l'Etat en charge des services. Ils sont saisis dans l'extranet NOVA ou adressés aux services instructeurs<sup>2</sup> par voie postale sous forme de documents papier.

Les états statistiques et le bilan annuel concernent chacun des établissements si l'OSP en comporte plusieurs.

Les états mensuels et le tableau statistique décrivent l'activité développée lors de l'année écoulée, le nombre de salariés, d'heures travaillées, de clients, les formations mises en œuvre etc.

---

<sup>2</sup> Service instructeur : Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS).

Après mise en demeure, le défaut répété ou le refus de fourniture de ces états d'activité expose la personne morale ou l'entrepreneur individuel au retrait de l'agrément, conformément à l'article R.7232-12 du code du travail, ou de l'enregistrement de la déclaration, aux termes de l'article R.7232-20 du même code.

#### *I - 9.4. Au titre de réglementations générales*

Les organismes doivent se conformer aux dispositions relatives à l'information et à la protection du consommateur, notamment à l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne et à l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix.

A cet égard, le prix de toute prestation de services doit faire l'objet d'un affichage dans les lieux où la prestation est proposée au public. L'affichage consiste en l'indication sur un document unique de la liste des prestations de services offertes et du prix de chacune d'elles. Ce document, exposé à la vue du public, doit être lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue. Tout manquement à cette réglementation est passible des sanctions prévues par les articles L. 131-5 du code de la consommation et L. 521-1 à L. 521-3 du code de la consommation.

Le contrat doit également mentionner les coordonnées des médiateurs compétents en matière de services à domicile conformément à l'article L.616-1 du code de la consommation. L'adresse du portail de la médiation est la suivante : (<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>)



## ***DEUXIEME PARTIE : les procédures***

Les organismes de services à la personne procèdent à leur demande via l'application NOVA:  
<https://nova.entreprises.gouv.fr>

A défaut, ils disposent de formulaire type pour la déclaration et l'agrément.

### ***II- 1. La déclaration***

Les règles et les procédures de déclaration sont prévues par les articles L.7232-1-1 à L.7232-9 et par les articles R.7232-16 à R.7232-22 du code du travail.

Il convient de signaler notamment que l'effet de la déclaration :

1° court du jour du dépôt de la déclaration, lorsque le dossier est complet et répond à toutes les exigences de la réglementation ;

2° n'est pas limité dans le temps ;

3 est à portée nationale.

#### ***II - 1. 1. Le principe de la déclaration***

La déclaration, conformément à l'article L.7232-1-1 du code du travail, permet aux personnes morales ou aux entrepreneurs individuels d'ouvrir droit aux avantages fiscaux prévus aux 1° et 2° de l'article L.7233-2 du code du travail, comme le crédit d'impôt prévu par l'article 199 sexdecies du code général des impôts et, selon les cas, taux réduit de TVA prévu au i de l'article 279 ou au D de l'article 278-0 bis du même code pour certaines de leurs activités agréées, ainsi qu'aux exonérations de cotisations sociales mentionnées à l'article L.241-10 du code de la sécurité sociale pour les activités de service à la personne mentionnées à l'article D. 7231-1 du code du travail.

Elle s'effectue auprès des services instructeurs compétents comme défini par le II- 1.2.1 de la présente circulaire.

La déclaration concerne aussi bien les activités nécessitant un agrément préalable ou une autorisation que les activités qui peuvent s'exercer librement.

La personne morale ou l'entrepreneur individuel s'engage à n'exercer que les activités précisées dans sa déclaration, parmi les activités de services à la personne dont la liste est fixée par l'article D.7231-1 du code du travail et sous réserve d'avoir obtenu l'agrément pour les activités qui en relèvent.

En outre, l'organisme qui se déclare doit s'engager à respecter la condition d'activité exclusive, c'est-à-dire n'exercer qu'une ou plusieurs des activités mentionnées à l'article D. 7231-1 du code du travail. Les OSP dispensés de la condition d'activité exclusive par l'article L.7232-1-2 doivent mettre en place une comptabilité séparée permettant de facturer de façon distincte les activités de services à la personne et leurs autres activités.

#### ***II - 1.2. Les procédures de déclaration***

### *II - 1.2.1. Description générale*

Le représentant de la personne morale ou l'entrepreneur individuel effectue sa déclaration par voie électronique ou adresse son dossier par voie postale en recommandé avec avis de réception au service instructeur territorialement compétent pour le département du lieu d'implantation de son principal établissement ou du lieu d'établissement de l'entrepreneur individuel.

Lorsque la personne morale ou l'entrepreneur individuel est établi hors de France, sa déclaration est adressée au service instructeur territorialement compétent pour le département où il estime que son activité sera la plus importante.

La personne morale ou l'entrepreneur individuel peut formuler sa demande d'enregistrement de déclaration :

#### *a) Par voie électronique*

Le représentant légal de la personne morale ou l'entrepreneur individuel remplit le dossier de déclaration accessible en ligne depuis le site <https://nova.entreprises.gouv.fr/> lorsqu'il effectue la démarche pour la première fois ou depuis son espace de l'extranet NOVA lorsqu'il a déjà effectué une déclaration ou obtenu un agrément.

#### *b) Par envoi postal*

Le dossier peut être obtenu sous format papier auprès de chaque service instructeur territorialement compétent. Les services instructeurs peuvent télécharger le format PDF de ce dossier dans la rubrique « informations » de l'intranet NOVA. Le dossier est renseigné par le représentant légal et adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au service instructeur territorialement compétent.

### *II - 1.2.1.1. Déclaration et activités soumises à agrément*

Lorsqu'une déclaration porte sur des activités de services à la personne soumises à agrément ou à autorisation, ces activités sont enregistrées à compter de la date de délivrance de l'agrément ou de l'autorisation.

Lorsqu'un OSP agréé ne souhaite pas établir de déclaration pour exercer toutes ses activités à titre exclusif, il est rappelé dans son agrément que celui-ci n'ouvre pas droit aux avantages fiscaux et sociaux prévus aux articles L.7233-2 et L.7233-3 du code du travail.

### *II - 1.2.1.2. Modifications de déclaration*

La personne morale ou l'entrepreneur individuel a l'obligation d'informer le service instructeur compétent de toute modification le concernant, notamment l'ouverture ou la fermeture d'une implantation ou l'extension de son offre à une ou plusieurs activités de

services à la personne. La déclaration modificative est effectuée selon les mêmes modalités que la déclaration initiale. Elle prend effet immédiatement et est publiée au recueil des actes administratifs de la préfecture.

#### *II - 1.2.2. Contenu du dossier de déclaration*

Conformément à l'article R.7232-17 du code du travail, le dossier de déclaration comprend :

1° La raison sociale de la personne morale ou le nom de l'entrepreneur individuel et leur adresse ;

2° L'adresse du principal établissement de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel ainsi que l'adresse de leurs établissements secondaires ;

3° La mention des activités de services à la personne proposées ;

4° Pour les personnes morales et les entrepreneurs individuels soumis à la condition d'activité exclusive, l'engagement du représentant légal de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel à exercer exclusivement les services à la personne objets de la déclaration, à l'exclusion de tout autre service ou de toute fourniture de biens conformément à l'article L.7232-1-1 du code du travail ;

5° Pour les personnes morales et les entrepreneurs individuels dispensés de la condition d'activité exclusive, l'engagement du représentant légal de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel à mettre en place une comptabilité séparée permettant de rendre compte des charges et produits liés à leurs seules activités de services à la personne (article L.7232-1-2 du code du travail) ;

6° Pour les activités mentionnées aux 2°, 4°, 5° du I et aux 8°, 9°, 10°, 15°, 18° et 19° du II de l'article D.7231-1 du code du travail, la personne morale ou l'entrepreneur individuel s'engage à associer les prestations de livraison et transport à une ou plusieurs activités de services à la personne réalisées à domicile conformément à la condition dite d'offre globale prévue au III de l'article D.7231-1.

Cette liste est exhaustive, aucun autre document ne peut être demandé au déclarant par le service instructeur.

#### *II - 1.2.3. Contrôle et enregistrement de la déclaration*

##### *a) Dossier de déclaration complet*

Dès réception du dossier, sa complétude est vérifiée. Dans le cas de la procédure électronique, un courrier de confirmation est automatiquement adressé au demandeur permettant la validation de son adresse électronique.

Est notamment vérifiée l'inscription au répertoire SIRENE pour s'assurer que la personne morale ou l'entrepreneur individuel est effectivement enregistré par l'INSEE. Pour les organismes qui ne sont pas enregistrés au répertoire SIRENE, la vérification peut s'opérer auprès du répertoire national des associations.

En application de l'article R.7232-18 du code du travail, dès réception du dossier de déclaration complet, le préfet du département du lieu d'implantation de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel enregistre la déclaration sur NOVA et délivre un récépissé, sous réserve

de la complétude et de l'exactitude du dossier conformément au II – 1.2.3 – B) de la circulaire. Ce récépissé est adressé par voie électronique ou postale au demandeur.

Chaque responsable de service instructeur prendra les dispositions nécessaires afin que les déclarations soient enregistrées dans les huit jours ouvrés suivant leur dépôt.

En l'absence d'une décision de l'administration dans les deux mois suivant la réception du dossier, la demande de déclaration est réputée accordée conformément à l'article L231-1 du Code des relations entre le public et l'administration. Un récépissé de déclaration est alors délivré au demandeur pour justifier l'acceptation implicite. Toutefois, en cas de non-respect de la condition d'activité exclusive ou de la dispense de CAE, une procédure de retrait pourra alors être engagée par le service instructeur.

#### *b) Dossier de déclaration incomplet ou inexact*

Lorsque le dossier est incomplet - notamment lorsque le numéro SIREN n'est pas mentionné, un courrier ou un échange via Extranet NOVA est adressé au demandeur pour lui indiquer les informations manquantes.

Lorsque le dossier comporte des informations contradictoires ou inexactes, notamment au regard du respect de la condition d'activité exclusive ou de sa dispense, le service instructeur peut solliciter des informations complémentaires pour s'assurer de la conformité à la réglementation. En cas d'absence de réponse de la part de l'OSP constaté dans un délai raisonnable, le service instructeur informe l'entreprise qu'elle ne peut procéder à l'enregistrement de la déclaration en l'état et lui indique le motif de ce refus.

#### *c) Publication du récépissé de déclaration*

Le récépissé de déclaration prévu à l'article R.7232-18 du code du travail est publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

Après publication, le service instructeur est fondé à contrôler que l'OSP délivre une information et propose des offres conformes à ses engagements notamment de respect de la clause d'activité exclusive et le cas échéant de l'offre globale.

#### *II - 1.2.4. La numérotation de la déclaration et de l'agrément*

Le numéro attribué à l'OSP prend la forme suivante :

N° SAP / SIREN de l'OSP

Ce numéro est invariable.

#### *II - 1.2.5. Le retrait de l'enregistrement de la déclaration*

Aux termes des articles R.7232-20 et R.7232-21 du code du travail, la personne morale ou l'entrepreneur individuel déclaré qui ne respecte pas les obligations fixées par les textes, notamment la condition d'activité exclusive ou la mise en place d'une comptabilité séparée,

s'expose à une décision de retrait de l'enregistrement de la déclaration et du bénéfice des dispositions des articles L.7233-2 du code du travail et L. 241-10 du code de sécurité sociale qui lui sont liées pendant une durée d'un an.

a) Les motifs

Une décision de retrait de l'enregistrement de la déclaration est prise lorsque la personne morale ou l'entrepreneur individuel :

1°) ne respecte pas les engagements mentionnés au 4° ou au 5° de l'article R.7232-17 du code du travail relatifs au respect de la condition d'activité exclusive ou, pour les personnes morales ou entrepreneurs dispensés de cette condition d'activité exclusive, à la tenue d'une comptabilité séparée ;

2°) cesse de remplir les conditions ou de respecter les obligations mentionnées à l'article D.7231-1 et au 6° de l'article R.7232-17 du code du travail relatives à la nécessité d'offrir une offre globale pour certaines activités, telle que, notamment, la livraison de repas à domicile qui doit être associée à une ou à d'autres offres de services réalisés au domicile des clients ;

3°) ne transmet pas au service instructeur compétent ou ne renseigne pas en ligne, de façon répétée et après au moins une mise en demeure, chaque trimestre un état de son activité et chaque année, au titre de l'année écoulée, un bilan qualitatif et quantitatif de l'activité exercée ainsi qu'un tableau statistique annuel.

*b) Contrôle de l'activité des OSP déclarés*

Outre les agents de contrôle de l'inspection du travail mentionnés à l'article L. 8112-1 les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, sont compétents pour constater, par procès-verbal, les infractions aux dispositions relatives à la facturation des services. Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes disposent à cet effet des pouvoirs prévus aux articles L.450-3, L.450-7 et L.450-8 du code de commerce au sens de l'article L. 7232-9 du code du travail.

Si les inspecteurs et contrôleurs du travail constatent des dysfonctionnements relevant de cas justifiant le retrait d'enregistrement de déclaration, il leur appartient d'en informer le service compétent pour que soit engagée la procédure de retrait.

*c) Procédure préalable à la décision de retrait*

Préalablement à toute décision de retrait de l'enregistrement de la déclaration, une mise en demeure est adressée à la personne morale ou à l'entreprise individuelle par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. La mise en demeure est motivée avec les éléments de droit et avec les éléments constatés sur pièces en cas de publicité par exemple, ou sur place dans le cadre d'un contrôle. Le représentant de la personne morale ou l'entrepreneur individuel est ainsi informé des faits qui lui sont reprochés.

La personne morale ou l'entrepreneur individuel dispose d'un délai de 15 jours pour faire valoir ses observations et s'engager à mettre un terme aux dysfonctionnements constatés ou à

satisfaire à ses obligations conformément à l'article R.7232-20 du code du travail. Ce délai est indiqué dans la mise en demeure ; il s'apprécie à compter du jour de réception de la mise en demeure ou de la première présentation du pli recommandé si celui-ci n'a pas été retiré.

#### *d) Retrait des enregistrements de déclaration*

La décision de retrait de l'enregistrement de la déclaration peut être prononcée après l'expiration du délai de 15 jours prévu à l'article R.7232-20 du code du travail, apprécié comme indiqué ci-dessus. Elle précise les conclusions tirées de la mise en demeure et les articles de droit et les éléments de fait constatés qui la justifie.

La décision de retrait de déclaration est publiée au recueil des actes administratifs de la préfecture et jointe aux données de l'organisme dans NOVA. Les présidents des conseils départementaux en sont ainsi informés. Une copie de la décision est également transmise à l'URSSAF et aux services fiscaux concernés.

La décision de retrait d'un enregistrement de la déclaration prend effet immédiatement. Comme tout acte administratif faisant grief, elle doit indiquer les voies de recours gracieux, hiérarchique et contentieux ainsi que les moyens et délais de recours, y compris les coordonnées du tribunal administratif compétent.

Lorsque le bénéfice de la déclaration lui est retiré, la personne morale ou l'entrepreneur individuel en informe sans délai l'ensemble des bénéficiaires de ses prestations par lettre individuelle. A défaut, après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet, le préfet territorialement compétent publie, aux frais de l'organisme, sa décision dans la presse comme indiqué à l'article R.7232-21 du code du travail.

La personne morale ou l'entrepreneur individuel qui fait l'objet d'un retrait d'enregistrement de sa déclaration ne peut présenter une nouvelle demande qu'après une période de douze mois conformément aux articles L.7232-8 et R.7232-22 du code du travail; cette suspension d'un an ne peut s'appliquer qu'en cas de retrait pour manquement à la condition d'activité exclusive ou en cas de défaut de comptabilité séparée, pour les structures dispensées de cette condition par l'article L.7232-1-2 du code du travail, ou de non-respect des conditions de dispense pour les entrepreneurs individuels soumis au régime de la micro entreprise et les entreprises de moins de 11 salariés conformément au II - 1.3.1.2 de la circulaire.

### *II - 1.3. Les obligations des personnes morales ou des entrepreneurs individuels déclarés*

#### *II - 1.3.1. La condition d'activité exclusive*

##### *II - 1.3.1.1 La définition*

Pour être éligibles au bénéfice de la déclaration, les personnes morales ou les entrepreneurs individuels doivent se consacrer exclusivement à l'exercice de l'une ou de plusieurs des

activités de services à la personne énumérées de manière limitative à l'article D.7231-1 du code du travail.

Ces activités doivent être exercées au profit de particuliers, à leur domicile ou, pour certaines activités de livraison ou d'aide aux déplacements, à partir ou à destination du domicile ou dans son environnement immédiat.

#### *II - 1.3.1.2. La dérogation à la condition d'activité exclusive*

L'article L.7232-1-2 du code du travail prévoit des cas de dispense de la condition d'activité exclusive pour certains types d'organismes. Il s'agit de permettre à ces organismes de poursuivre ou de développer des activités de services à la personne dans une logique de complémentarité avec leur vocation première. Pour les petites entreprises, cette dispense permet de lever des freins au développement économique et d'améliorer leurs conditions de revenus et leur viabilité économique. Cette dispense est soumise à une condition d'éligibilité pour les entreprises ne dépassant pas un seuil de 11 salariés et d'un respect de chiffre d'affaires accessoire hors services à la personne à ne pas dépasser. L'article L.7232-1-2 n'a pas pour but de dispenser ces établissements des autres conditions prévues pour la délivrance, le renouvellement ou le retrait d'un agrément ou pour l'enregistrement ou le retrait d'une déclaration. Il n'a pas non plus pour effet d'élargir les avantages fiscaux et sociaux des services à la personne à l'ensemble de leurs activités. Seuls les services à la personne définis aux articles L.7231-1 et D.7231-1 du code du travail et réalisés au domicile ouvrent droit à ces avantages.

En conséquence, aux termes du 5° de l'article R.7232-17 et de l'article R.7232-20 du code du travail, la mise en place d'une comptabilité séparée est exigée pour permettre de facturer séparément les activités de services à la personne et les autres activités.

Sous réserve de la mise en place de cette comptabilité séparée, bénéficient de la dérogation à la condition d'activité exclusive :

1) Pour les activités d'aide à domicile :

- Les associations intermédiaires ;
- Les régies de quartier ;
- Les communes, les établissements publics de coopération intercommunale et les centres communaux et intercommunaux d'action sociale - CCAS et CCIAS - ;
- Les organismes ayant conclu une convention avec un organisme de sécurité sociale au titre de leur action sociale - ce peut être le cas, par exemple, d'un organisme gestionnaire d'un centre social, d'un centre de loisirs, d'un relais « assistants maternels »... ;
- Les organismes gestionnaires d'un établissement ou d'un service social ou médico-social autorisés au titre de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles les groupements de coopération mentionnés au 3° de l'article L.312-7 du code de l'action sociale et des familles.

2) Pour leurs activités qui concourent directement à coordonner et délivrer les services à la personne :

- Les unions et fédérations d'associations.

3) Pour les activités d'aide à domicile rendues aux personnes mentionnées à l'article L.7231-1 du code du travail :

- Les organismes gestionnaires d'un établissement de santé ou d'un centre de santé ;
- Les organismes gestionnaires d'un établissement ou d'un service d'accueil d'enfants de moins de six ans mentionnés au premier alinéa de l'article L.2324-1 du code de la santé publique ; les crèches collectives, -y compris les haltes-garderies familiales, les établissements ou services multi-accueil et les jardins d'enfants.

4) Pour les services d'aide à domicile ou les services à la personne rendus aux personnes mentionnées à l'article L.7231-1 du code du travail qui y résident :

- Les prestataires appelés à fournir les services spécifiques individualisables dans les copropriétés avec services, mentionnés à l'article <sup>41-4</sup> de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
- Les gérants de résidences-services relevant de l'article <sup>L.631-13</sup> du code de la construction et de l'habitation.

5) Pour les entrepreneurs individuels soumis au régime de la micro-entreprise et les entreprises dont l'effectif total de salariés ne doit pas dépasser le seuil prévu à l'article L.7232-1-2 du code du travail :

- Ils doivent exercer à titre principal des activités de services à la personne mentionnées aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail ;
- Le chiffre d'affaires afférent aux autres activités, exercées à titre accessoire, réalisé au titre de l'année civile précédente, représente une proportion du chiffre d'affaires - CA HT- total de la même année civile , ne pouvant excéder 30% ;
- Le cas échéant, les activités accessoires doivent être exercées dans le respect des réglementations spécifiques afférentes qu'il incombe à l'OSP de respecter, comme la possession de qualification ou de licence professionnelles pour certaines professions réglementées. L'activité accessoire peut également consister à délivrer une prestation de service à des clients professionnels ou hors du domicile, comme par exemple une activité de ménage dans un local professionnel, qui ne sera pas éligible aux avantages fiscaux et sociaux ;
- Les entreprises exerçant une activité accessoire hors SAP s'engagent :
  - à déposer leur demande de dispense de CAE via l'extranet NOVA et à déclarer le CA de leur activité accessoire et à tenir une comptabilité séparée de leur activité principale dès le début de leur activité accessoire ;
  - à remplir leurs EMA trimestriels et TSA bilan en précisant au niveau de leur chiffre d'affaires, le cas échéant, la part de CA relevant des activités accessoires afin de permettre le contrôle du respect de la limite de 30% du CA accessoire, ainsi que leur effectif salarié. L'absence de statistiques à jour des EMA et TSA bilan peut constituer un motif de retrait de déclaration.
- Le service instructeur peut procéder à des contrôles réguliers du respect des conditions relatives à la dispense de la condition d'activité exclusive des entreprises concernées. En cas d'alerte, il peut solliciter l'entreprise pour lui fournir la production de justificatifs de la régularité de sa situation vis-à-vis de la dispense - bilan comptable, liasse fiscale, déclaration sociale nominative... ;
- La condition de respect du CA accessoire s'apprécie sur l'année civile antérieure N-1. Par conséquent aucun contrôle du seuil de CA accessoire ne peut intervenir la 1<sup>ère</sup>



année d'activité d'un organisme SAP , ou lors de l'année civile 2025 de lancement du dispositif ;

- Pour calculer l'effectif de l'entreprise au niveau de l'entreprise, la règle de décompte de référence est celle de l'effectif annuel moyen de l'année N-1 retenue prévue aux articles L. 130-1 et R. 130-1 du code de la sécurité sociale. L'effectif salarié annuel de l'employeur correspond à la moyenne du nombre de personnes employées au cours de chacun des mois de l'année civile précédente - les mois au cours desquels aucun salarié n'est employé ne sont pas pris en compte pour établir cette moyenne ;
- Le franchissement à la hausse du seuil d'effectif de 11 salariés ne produira des effets lorsque ce seuil aura été atteint ou dépassé durant cinq années civiles consécutives ;
- En cas de non-respect des conditions relatives à la dispense de la condition d'activité exclusive l'entreprise perd le bénéfice de la dispense et le service instructeur engage une procédure de retrait de déclaration pour non-respect de la CAE dans les conditions précisées en II - 1.2.5 de la circulaire.

Dans tous les cas ci-dessus, seuls les services à la personne définis aux articles L.7231-1 et D.7231-1 du code du travail et réalisés au domicile des particuliers (ou à proximité de celui-ci pour les activités de livraison ou d'aide au déplacement) ouvrent droit, sous réserve de la déclaration - L.7232-1-1 - et d'une comptabilité séparée - R.7232-17-, aux avantages fiscaux et sociaux prévus aux articles L.7233-2 de ce code et à l'article L.241-10 du code de la sécurité sociale. Pour tous les organismes indiqués ci-dessus, les factures établies ne doivent porter que sur les services à la personne ou doivent clairement les distinguer des autres prestations fournies ou assurées par l'organisme - services ou prestations hors du domicile, soins médicaux ou encore infirmiers.

Dans le cas des résidences services, par exemple, n'ouvrent droit aux avantages fiscaux ou sociaux indiqués ci-dessus que les services à la personne fournis aux résidents dans la partie privative de leur résidence. Les services collectifs ou fournis dans les parties communes de la copropriété - gestion de la résidence, entretien des parties communes, services collectifs de gardiennage ou de restauration, activités collectives de loisirs ou de gymnastique, par exemple - en sont exclus.

Si des abonnements ou des forfaits sont mis en place, les services à la personne doivent être clairement individualisés sur la facture, conformément aux exigences de l'article D.7233-1 du code du travail et à l'obligation de comptabilité séparée, et seuls ces services peuvent figurer dans l'attestation fiscale annuelle prévue à l'article D.7233-4.

### *II - 1.3.2. L'offre globale de service*

Les activités de l'organisme, hors du domicile, mais à partir ou vers celui-ci, ne peuvent bénéficier d'avantages fiscaux qu'à condition d'être comprises dans une offre globale incluant une activité effectuée au domicile.

En matière de crédit d'impôt, la notion d'offre globale de services s'analyse au niveau du contribuable bénéficiaire du service. La prestation de transport n'est éligible au crédit d'impôt que si celle-ci constitue l'accessoire de la prestation effectuée au domicile du contribuable. Dès lors

le client doit avoir consommé au moins une activité exercée à son domicile à titre principal pour que la prestation de transport, accessoire, soit elle-même éligible.

La notion d'offre globale de services ne s'analyse pas de la même manière en matière d'impôt sur le revenu et en matière de TVA, où l'offre de services s'analyse au niveau de l'entreprise, de sorte qu'une prestation de transport isolée peut bénéficier du taux réduit dans la mesure où l'entreprise proposerait une offre de service à domicile.

Les activités soumises à l'obligation d'une offre globale sont les suivantes :

1° Accompagnement des enfants de moins de 3 ans ou d'enfants de moins de dix-huit ans en situation de handicap dans leurs déplacements en dehors de leur domicile ;

2° Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;

3° Accompagnement des personnes âgées des personnes handicapées ou atteintes de maladies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile,

4° Livraison de repas à domicile ;

5° Collecte et livraison à domicile de linge repassé,

6° Livraison de courses à domicile,

7° Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile,

8° Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes temporairement dépendantes,

9° Accompagnement de ces mêmes personnes dans leurs déplacements.

Les déclarations annuelles d'activité que l'OSP doit effectuer permettent de contrôler le respect de cette condition d'offre globale qui s'analyse au niveau de l'ensemble de l'activité de l'OSP.

Pour le client, le respect de la condition d'offre globale de services relève de circonstances de fait, appréciées par les services de la direction générale des finances publiques sous le contrôle du juge de l'impôt.

### *II - 1.3.3. L'apposition d'un logotype*

La personne morale ou l'entrepreneur individuel qui a effectué une déclaration s'engage à apposer sur tous ses supports commerciaux le logotype identifiant le secteur des services à la personne. Il est mis gratuitement à la disposition des personnes morales et des entrepreneurs individuels par téléchargement sur NOVA, après acceptation des conditions particulières de la licence du traceur services à la personne.

## ***II - 2. L'agrément***

Les activités de services à la personne relevant de l'agrément sont définies par l'article L.7232- 1 et précisées au I de l'article D.7231-1 du code du travail.

A) Lorsqu'elles sont exercées en mode prestataire et mandataire, il s'agit des activités suivantes :

1° Garde d'enfants de moins de trois ans ou de moins de dix-huit ans en situation de handicap,

2° Accompagnement des enfants de moins de trois ans ou de moins de dix-huit ans en situation de handicap leurs déplacements en dehors de leur domicile.

B) Lorsqu'elles sont exercées en mode mandataire, il s'agit des activités suivantes :

1° Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à domicile ;

2° Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives,

3° Accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques, dans leurs déplacements en dehors de leur domicile pour des promenades, l'aide à la mobilité le transport et les actes de la vie courante.

## *II - 2.1. Le principe*

Pour exercer les activités mentionnées à l'article L.7232-1 et au I de l'article D.7231-1 du code du travail, les personnes morales ou les entreprises individuelles doivent avoir obtenu préalablement un agrément. Cet agrément est délivré dans les conditions fixées par les articles R.7232-1 à R.7232-10 du code du travail et, notamment, par le cahier des charges prévu à l'article R.7232-6, approuvé par l'arrêté du 24 novembre 2023 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-6 du code du travail

L'agrément est délivré pour une durée de cinq ans conformément à l'article R.7232-7 du code du travail.

## *II - 2.2. La procédure d'agrément*

### *II - 2.2.1. Les modalités de demande de l'agrément*

La demande d'agrément est formulée dans les conditions fixées par les articles R.7232-1 à R.7232-10 du code du travail et par les points 42 et 67 du cahier des charges du 24 novembre 2023

Pour faciliter les démarches des organismes intéressés et la vérification de leur dossier par le service instructeur territorialement compétente, la demande d'agrément peut être formulée en ligne :

1° Pour une première demande, à partir du site internet :

<https://nova.entreprises.gouv.fr/> au sein duquel le questionnaire de mise en œuvre du cahier des charges de l'agrément est également disponible

2° Pour les organismes déjà agréés ou déclarés, depuis leur espace dans l'extranet NOVA.

Cette téléprocédure repose sur un dossier type ; aucun autre document ne peut être demandé au déclarant par le service instructeur. A défaut d'utilisation de la procédure en ligne, un dossier peut également être obtenu sous format papier auprès de chaque service instructeur territorialement compétent. Les services instructeurs peuvent télécharger le format PDF de ce dossier dans la rubrique « informations » de l'intranet NOVA. Dans le cadre de la téléprocédure comme dans le cadre d'une demande par voie postale, les pièces obligatoires à fournir sont celles indiquées aux points 42 et 67 du cahier des charges fixé par l'arrêté du 24 novembre 2023

Les points 43 et 68 du cahier des charges sont applicables aux demandes de renouvellement d'agrément des organismes certifiés.

Dans le cas de la téléprocédure, la demande est automatiquement orientée vers le service instructeur territorialement compétent. En cas de demande par voie postale, le dossier doit être adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au service instructeur territorialement compétent:

1° Pour le département du lieu d'implantation de son principal établissement ou du lieu d'établissement de l'entrepreneur individuel lorsque la personne morale ou l'entreprise individuelle est établie en France, en ce compris ; métropole et départements d'outre-mer ;

2° Pour le département où la personne morale ou l'entreprise individuelle d'un pays membre de l'Union européenne, ou de l'Espace économique européen, estime que son activité de services à la personne sera la plus importante.

Lorsqu'un porteur de projet veut exercer une ou plusieurs des activités soumises à agrément dans plusieurs départements, il établit un seul dossier en indiquant les départements dans lesquels il souhaite exercer ces activités. Le service instructeur territorialement compétent recueille l'avis des autres services instructeurs.

A la réception du dossier de demande d'agrément, le service instructeur délivre au demandeur, dès que le dossier est complet, un accusé de réception qui fait courir le délai d'instruction. Le dossier est complet lorsqu'il comprend les pièces ou les informations définies par les articles R.7232-1 à R.7232-6 du code du travail.

Si le dossier est incomplet, un courrier ou un courrier électronique est adressé au demandeur lui indiquant les pièces ou informations manquantes conformément à l'article R.7232-4 du code du travail.

Le délai d'instruction de l'agrément est de trois mois à compter de la date de réception de la demande dès lors que le dossier est complet. Le silence gardé par le préfet pendant plus de trois

mois à compter de cette date de réception vaut décision d'acceptation conformément aux articles R.7232-4 et R.7232-5 du code du travail.

En cas de décision tacite d'acceptation, la date d'effet de l'agrément est fixée au jour suivant l'expiration du délai d'instruction. Un arrêté d'agrément doit être pris permettant la numérotation et le suivi, et doit être notifié au représentant de la personne morale ou à l'entrepreneur individuel et publié au registre des actes administratifs.

Lorsqu'un dossier est déposé par un porteur de projet, au nom et pour le compte d'un organisme en cours de création, le service instructeur instruit le dossier. En cas d'avis favorable, le service instructeur contacte le porteur de projet pour lui signifier sa décision. Cette décision ne pourra cependant être notifiée qu'après immatriculation de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel. Tant que cet enregistrement n'a pas été effectué, aucune activité ne peut être exercée par le demandeur conformément à l'article L.7232-1 du code du travail.

#### *II - 2.2.2. L'instruction de la demande d'agrément*

##### *II - 2.2.2.1 Les vérifications administratives (articles R.7232-3 et R.7232-6 du code du travail)*

Il est procédé à la vérification de l'enregistrement de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel dans le répertoire SIRENE.

Pour l'accès au casier judiciaire national -CJN, bulletin n°2-, il s'agit d'une habilitation par service.

La consultation du fichier judiciaire national automatisé des auteurs d'infractions sexuelles ou violentes -FIJAISV- par le service instructeur est nécessaire lors d'une première demande ou du renouvellement d'un agrément concernant la garde et l'accompagnement d'enfants de moins de trois ans ou de moins de dix-huit ans en situation de handicap par un organisme intervenant en mode mandataire ou prestataire, y compris pour les organismes certifiés.

Pour les activités de garde et d'accompagnement d'enfants de moins de trois ans ou de moins de dix-huit ans en situation de handicap, la consultation du FIJAISV ne peut se faire que par les agents habilités du service instructeur.

Ces contrôles ne peuvent concerner que l'entrepreneur individuel, le dirigeant de la personne morale, l'encadrant et les intervenants à l'exclusion de toute autre personne. Ils sont obligatoires à chaque changement de dirigeant. En cas de contrôle positif, les extraits du CJNet du FIJAISV seront transmis par les autorités compétentes, par voie postale, au responsable habilité du service instructeur. La décision éventuelle de refus d'agrément sera prise conformément à l'article R7232-6 du code du travail.

A noter que l'article D.47-9-1 du code de procédure pénale prévoit l'information des service instructeur en cas de condamnation d'une personne pour infraction à caractère sexuel en matière de garde et d'accompagnement d'enfants de moins de trois ans ou de moins de dix-huit ans en situation de handicap, en application de l'article 706-47-4 du code de procédure pénale.

L'article L 133-6 du code de l'action sociale et des familles prévoit pour toute personne, exerçant auprès des publics fragiles – personnes âgées, personnes handicapées, et petite enfance une activité, quelle qu'elle soit, y compris à titre bénévole, un contrôle des incapacités pour les crimes et infractions mentionnées au I de l'article précité par la délivrance d'un certificat d'honorabilité, avant la prise de poste ou l'intervention de la personne et à intervalles réguliers. Cette attestation d'honorabilité peut être délivrée à l'intéressé après consultation du bulletin n°2 et du FIJAISV par les autorités compétentes via un système d'information<sup>3</sup> dont l'entrée en vigueur sera déterminée par voie réglementaire. L'attestation peut être remise à l'employeur, au responsable de la structure ou au gestionnaire pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations de contrôle.

En cas d'absence d'attestation d'honorabilité et de fortes suspicions à l'égard de l'intéressé, l'employeur peut saisir les services instructeurs afin de procéder à la consultation du B2 et du FIJAISV avant le renouvellement d'un agrément.

### **Exigences de vérifications des antécédents judiciaires des intervenants par les employeurs pour tous les modes d'intervention**

Conformément aux points 29 et 55 du cahier des charges de l'agrément, les gestionnaires mettent en œuvre les moyens dont ils disposent pour vérifier l'absence pour toute personne exerçant auprès de publics fragiles – personnes âgées, personnes handicapées, et petite enfance, d'une condamnation judiciaire incompatible avec l'exercice des missions qui leurs sont confiées.

Ces contrôles s'appuient notamment sur :

1° La production d'une attestation d'honorabilité prévue à l'article L.133-6 du code de l'action sociale et des familles délivrée par les autorités compétentes via le système d'information automatisé précité datant de moins de 6 mois, soit avant l'embauche du salarié, soit au cours de contrôles réguliers effectués par le gestionnaire. L'attestation devient caduque en cas de condamnation définitive entraînant une inscription au B2 ou au FIJAISV.

2° La production d'un extrait de casier judiciaire du bulletin n°34.

#### *II - 2.2.2.2. Le contrôle des moyens mis en œuvre*

Ce contrôle concerne notamment :

---

<sup>3</sup> Un système d'information automatisé, en cours de déploiement à la date de publication de la présente circulaire, permet la délivrance d'une attestation d'honorabilité certifiant la non-inscription d'une condamnation au sein du bulletin n° 2 du casier judiciaire (B2) et du fichier judiciaire national automatisé des auteurs d'infractions sexuelles ou violentes –FIJAISV- , susceptible de constituer une incapacité judiciaire pour les intéressés

<sup>4</sup> Dans l'attente du déploiement du système d'information automatisé.

1° les conditions d'emploi du personnel et les moyens d'exploitation mis en œuvre - article R.7232-2 du code du travail ;

2° le niveau de qualité des services (article R.7232-3),

3° les modèles de document prévoyant une information des clients et des services administratifs (article R.7232-3),

4° la qualification ou l'expérience professionnelle des salariés.

#### *II - 2.2.2.3. Précisions sur certaines dispositions du cahier des charges*

L'attention des service instructeur est appelée sur les dispositions suivantes :

#### ***Possibilité de s'associer par voie conventionnelle afin de mutualiser les moyens et de répondre aux exigences du cahier des charges***

Le point 2 du cahier des charges du du 24 novembre 2023 prévoit que l'organisme peut assurer l'intégralité de la prestation avec ses moyens propres ou s'associer avec d'autres organismes sous réserve que ces derniers soient dûment agréés ou autorisés pour assurer les activités prévues. Pour bénéficier de cette disposition, l'organisme demandeur de l'agrément doit produire la ou les conventions de partenariat. Il est possible pour un organisme de déposer une demande d'agrément avant la conclusion formelle de la convention. Toutefois, l'agrément ne pourra lui être accordé que lorsqu'il aura produit ce document.

#### ***Conditions d'obtention de l'agrément pour les personnes morales sans salarié en mode prestataire ou mise à disposition***

Conformément au point 38 du cahier des charges, l'agrément n'est accordé aux personnes morales et entreprises individuelles sans salarié que si elles justifient d'une organisation contractuelle avec d'autres organismes agréés. Cette organisation doit garantir la continuité des interventions, notamment en cas d'indisponibilité de l'intervenant habituel, y compris pendant les congés annuels, et la coordination des interventions en assurant ou en faisant assurer les activités prévues par une structure agréée.

Le client doit être informé des conditions générales de remplacement.

#### ***Exigences liées à l'accueil public***

Le gestionnaire met à disposition du public un accueil physique, un accueil dématérialisé ou mixte. L'ensemble des moyens mis en place par le service pour l'accueil du public et le cas échéant le site internet, répondent aux exigences d'accessibilité. Cet accueil permet de mettre à disposition du public l'ensemble des informations prévues par l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne.

Le site internet doit mentionner :

1° La liste de chacune des prestations proposées conformément à l'article D. 7231-1 du code du travail ;

2° Le mode d'intervention proposé.

Tout opérateur exerçant une activité de commerce électronique, au sens de l'article 14 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique doit également permettre un accès facile, direct et permanent aux informations prévues à l'article 19 de cette même loi.

En outre, les fournisseurs de places de marché – , comme les plateformes en ligne qui mettent en relation plusieurs parties en vue de la fourniture d'un service au sens de l'article L. 111-7 du code de la consommation doivent également respecter les obligations d'informations précontractuelles qui leur incombent.

Dans le cas où un accueil physique est mis à disposition, ce local est situé dans le département d'exercice ou dans un département limitrophe.

Lors d'une demande initiale, cette faculté pourra être vérifiée par la production d'un projet de bail ou d'un document permettant de justifier de l'existence d'un local. La mise en œuvre de cette faculté est facilitée par la possibilité de mutualiser ces locaux, en particulier pour les organismes de petite taille ou les micro-entrepreneurs.

Cet accueil physique peut être complété par un accueil internet afin de proposer un accueil mixte.

L'affichage dans le local devra respecter les dispositions de l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne.

### *Accueil téléphonique*

L'accueil téléphonique conformément aux points 4 et 45 doit permettre de renseigner le public sur les prestations proposées.

Il doit être assuré au minimum :

1° Cinq jours sur sept sur une plage horaire de sept heures par jour pour un accueil physique ou mixte au sein d'un département

2° Sept jours sur sept sur une plage horaire de sept heures par jour pour un accueil dématérialisé.

Indépendamment du mode d'accueil, le gestionnaire assure le traitement qualitatif des réponses aux messages téléphoniques concernant les délais et le contenu par une procédure de gestion adaptée.

### *Vérification des documents à remettre au bénéficiaire*

Il s'agit des modèles de documents suivants :

1° livret d'accueil (points 12 et 46) ;



- 2° devis (point 5) ;
- 3° contrat (points 9, 11 et 48) ;
- 4° facture et attestation fiscale (point 17).

**Précisions sur le livret d'accueil :**

Le livret d'accueil est remis à chaque client, en version papier ou électronique, lors de la signature du contrat. Il est régulièrement mis à jour et comprend au minimum les informations suivantes : l'identité et les coordonnées de l'entité ou de l'entreprise, son numéro d'agrément, ainsi que, le cas échéant, les coordonnées des lieux d'accueil et les horaires d'ouverture.

Pour les organismes ayant opté pour un accueil dématérialisé, sont également mentionnés l'adresse de messagerie électronique et le numéro de téléphone. Le livret précise en outre les horaires d'accueil téléphonique, les activités proposées, le mode d'intervention, ainsi que, si nécessaire, les coordonnées du franchiseur ou de l'association affiliée.

***Précisions sur les devis et contrats :***

Concernant les devis et contrats, tout abonnement et toute prestation donne lieu à l'établissement d'un contrat écrit dont un exemplaire signé est remis au client et qui précise la durée, la fréquence, le type de la prestation avant toute prise en charge. Dès lors que cette information est disponible, l'estimation du montant restant à la charge du client est jointe au contrat initial.

Le gestionnaire informe également sur le droit à l'établissement d'un devis gratuit pour toute prestation excédant 100 € TTC par mois ou à la demande du client, sur les coordonnées du médiateur en services à la personne, ainsi que sur les informations fiscales utiles.

Dans le cas où l'intervention est réalisée selon le mode « mise à disposition », le contrat doit comporter la mention « Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur ».

Le contrat doit également mentionner les coordonnées des médiateurs compétents en matière de consommation dont relève l'opérateur, au regard des articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation.

***Précisions sur les factures et attestation fiscale :***

Conformément au point 10 du cahier des charges, le gestionnaire doit établir une facture claire et détaillée, conforme à l'article D. 7233-1 du code du travail. Cette obligation vise à assurer la transparence des transactions et la protection des consommateurs. Par ailleurs, en cas d'abonnement, la facture doit présenter un relevé précis des consommations pour permettre au client de vérifier le détail des prestations facturées et d'identifier d'éventuelles anomalies.

Les services instructeurs vérifieront que l'ensemble des documents comportent toutes les mentions qui doivent y figurer. Dans le cas contraire, il sera demandé à l'organisme de procéder aux modifications nécessaires.

***Exigence de permanence et de continuité des prestations pour les modes prestataire et mise à disposition – points 35, 35 bis, 36, 37 et 38***

En mode prestataire la garde d'enfants de moins de trois ans ou de moins de dix-huit ans en situation de handicap doit pouvoir être effectuée de façon continue en fonction des besoins de la personne et selon les engagements de l'organisme. Lorsqu'un OSP s'y est engagé par voie de contrat ou dans ses documents commerciaux, il doit être en capacité d'assurer la permanence et la continuité des prestations en toutes circonstances et ce malgré d'éventuels congés annuels, accidents, ou arrêts-maladie par exemple, en assurant les moyens humains dont il dispose en propre ou, le cas échéant, par l'existence d'une convention entre plusieurs OSP agréés garantissant la permanence et la continuité des prestations, notamment pour des entreprises sans salariés .

En mode mise à disposition, le gestionnaire assure la continuité des interventions en proposant un salarié remplaçant. Il établit sans délai un avenant à la convention de mise à disposition et au contrat de travail du salarié

***Exigence de qualification des encadrants et des intervenants pour tous les modes d'intervention – points 25, 26, 27, 58, 59 et 60***

Le cahier des charges précise le niveau de qualification et, de manière alternative cumulative ou alternative, d'expérience Il distingue le niveau de qualification exigé pour l'exercice de la fonction de gestionnaire et la fonction d'encadrant. Selon les cas, notamment la taille des structures, ces deux fonctions sont ou non dissociées. Lorsque le gestionnaire exerce exclusivement des fonctions de direction, aucune qualification n'est exigée. En revanche, si le gestionnaire exerce également les fonctions d'encadrant, il doit disposer du niveau de qualification exigé pour un encadrant.

Dans chaque département, le nombre d'encadrants ou de référents qualifiés varie en fonction du nombre d'intervenants à encadrer et de la nature des activités fournies telles que par notamment l'assistance à des personnes dépendantes ou garde et l'accompagnement d'enfant de moins de trois ans, ou d'activités prestataire ou mandataire. Dans le cas des organismes intervenant dans plusieurs départements, un encadrant ou un référent qualifié doit être exigé dans chaque département d'exercice ou, au minimum, dans un département d'exercice limitrophe.

S'agissant des intervenants, lorsque l'organisme est en début d'activité dans un département et ne peut pas encore justifier de leurs qualifications, le dossier doit présenter un calendrier de recrutement, les fiches de poste des intervenants en cohérence avec la nature et le rythme prévisionnel de démarrage et de développement des activités de l'organisme.

Pour la garde et l'accompagnement d'enfants, de moins de trois ans ou de moins de dix-huit ans en situation de handicap, les intervenants doivent répondre à l'une des qualifications suivantes – point 26 en mode prestataire, point 59 et 60 en mode mandataire :

1° Soit sont titulaires d'une certification professionnelle au minimum de niveau 3 inscrite au répertoire national des certifications professionnelles - RNCP, accessible sur [www.francecompétences.fr](http://www.francecompétences.fr) - dans les domaines sanitaire, médico-social, social ou attestant de compétences dans le domaine de la petite enfance ;

2° Soit disposent d'une expérience professionnelle d'un an dans le secteur de la petite enfance; – soit attestent de la présentation ou de la validation à l'examen d'un à deux modules du diplôme «accompagnant éducatif petite enfance» ou du CAP petite enfance; – soit bénéficient d'une formation diplômante ou qualifiante de niveau 3 dont la certification est inscrite au répertoire national des certifications professionnelles - RNCP, [www.francecompétences.fr](http://www.francecompétences.fr) - dans les domaines sanitaire, social, médico-social ou dans le domaine de la petite enfance dans les six mois suivant leur embauche ;

3° Soit attestent dans le délai d'un mois après la prise de fonctions du suivi d'un cursus d'adaptation à l'emploi dans le domaine de la petite enfance.

Pour la garde d'enfants de moins de 18 ans , en situation de handicap, les intervenants doivent également justifier d'une sensibilisation et d'une connaissance des grandes familles de handicap dès la prise de fonction.

### ***Exigences du suivi individualisé des prestations pour tous les modes d'intervention***

Conformément au point 19 du cahier des charges de l'agrément, le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en accord avec le client.

Il s'appuie à cette fin sur tous les éléments utiles tels que les retours des intervenants. Pour la garde et l'accompagnement d'enfant de moins de 3 ans ainsi que pour les interventions auprès de personnes âgées ou en situation de handicap, la situation de ceux-ci fait l'objet d'un réexamen au moins deux fois par an afin de réactualiser et adapter l'intervention si nécessaire.

Conformément au point 20 du cahier des charges de l'agrément, les intervenants font remonter les événements importants et les informations préoccupantes concernant le client.  
Exigences de réaliser des actions de sensibilisation uniquement en mode prestataire et mise à disposition

Conformément au point 31 du cahier des charges de l'agrément, le gestionnaire doit organiser au moins une fois par an des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail et en particulier à la prévention des risques professionnels pour l'ensemble de son personnel.

Cette obligation est portée à une fois par semestre si l'organisme assure un accueil totalement dématérialisé – point 31 bis -.

### ***Exigences de garantie de qualité pour les services à la personne pour tous les modes d'intervention***

Afin de garantir la qualité des services rendus, le gestionnaire s'engage à :

1° Tenir un historique à jour des interventions réalisées -point 39 du cahier des charges de l'agrément - ;

2° Procéder au moins une fois par an à des contrôles internes portant sur l'application du cahier des charges de l'agrément – point 40 - ;

3° Réaliser au moins une fois par an une enquête auprès des clients sur leur perception de la qualité du service rendu – point 41 - .

#### *II - 2.2.2.4. L'avis du conseil départemental*

Lors de l'instruction d'une demande d'agrément ou d'une extension d'agrément concernant la garde et l'accompagnement d'enfants de moins de trois ans ou de moins de dix-huit ans en situation de handicap, et quel que soit le mode d'intervention, le service instructeur compétent saisit pour avis le président du conseil départemental conformément à l'article R.7232-4 du code du travail. Cet avis n'est que consultatif, mais il permet d'éclairer la décision notamment d'après sa connaissance des services d'aide et d'accompagnement. Il porte sur la capacité de l'organisme demandeur à assurer une prestation de qualité ainsi que sur l'affectation de moyens humains, matériels et financiers proportionnés à cette exigence. Dans le cadre de l'application NOVA, cette saisine est générée automatiquement.

Lorsqu'un agrément portant sur ces mêmes activités est sollicité pour plusieurs départements, le service instructeur compétent recueille l'avis des présidents des conseils départementaux des départements concernés par l'intermédiaire du service instructeur territorialement compétent.

#### *II - 2.2.3. La décision relative à la demande d'agrément*

Lorsque l'instruction du dossier est terminée, l'arrêté statuant sur la demande peut accorder l'agrément pour la totalité des activités et des départements ou le refuser pour la totalité ou pour une partie d'entre eux. Dans ce cas, l'arrêté devra être motivé et indiquer les différentes voies de recours. La décision est enregistrée dans NOVA, notifiée à l'intéressé, par lettre recommandée avec accusé de réception dans le cas d'une décision totale ou partielle de refus. Lorsque l'agrément est accordé, la décision est publiée au recueil des actes administratifs de la préfecture conformément à l'article R.7232-11 du code du travail.

#### *II - 2.2.4. La numérotation de l'agrément*

Le numéro attribué à l'OSP prend la forme suivante :

*SAP / n° SIREN de l'OSP*

*Le numéro est invariable.*

#### *II - 2.2.5. La portée géographique de l'agrément*

L'agrément est départemental. Si nécessaire, l'OSP précise chacun des départements dans lesquels il souhaite exercer son activité lors de la demande d'agrément.

#### *II - 2.2.6. L'agrément des associations intermédiaires*

Les associations intermédiaires -AI- sont des associations régies par la loi de 1901, dont les activités d'insertion par l'activité économique sont soumises aux dispositions des articles L. 5132-7 à 5132-14 du code du travail. L'activité des AI est limitée à un secteur géographique défini dans une convention signée avec le préfet du département.

En conséquence, bien que la portée géographique de l'agrément délivré à une association intermédiaire soit départementale, celle-ci ne peut offrir ses services au-delà du secteur géographique défini dans la convention.

#### *II - 2.3. Le renouvellement de l'agrément des organismes non certifiés*

La demande de renouvellement se fait dans les mêmes conditions qu'une demande initiale. Elle doit être déposée au plus tard trois mois avant le terme de validité de l'agrément conformément aux articles R.7232-5 et R.7232-8 du code du travail.

Le dossier comprend la liste des pièces mentionnées aux points 42 et 67 du cahier des charges du 24 novembre 2023. Les fichiers sont également accessibles sur NOVA.

#### *II - 2.4. La modification de l'agrément*

L'OSP formule une demande de modification de son agrément auprès de l'unité départementale ayant délivré l'agrément initial.

En cas d'extension à un nouveau département, quelle que soit l'activité exercée et son mode d'exercice, le service territorialement compétent donne son avis.

#### *II - 2.5. Les organismes disposant d'une certification*

La certification de service permet un renouvellement automatique de l'agrément conformément à l'article R.7232-8 du code du travail et aux points 43 et 68 du cahier des charges

Le FIJAISV et le B2 doivent cependant être consultés.

- A) Un certificat en cours de validité établi sur la base d'un des référentiels de certification reconnus par le ministre chargé des services dispense de la production du dossier type de demande de renouvellement :
- 1° pour les activités énumérées sur le certificat ;
  - 2° pour les départements pour lesquels les établissements sont mentionnés.
- B) L'organisme certifié adresse à au service instructeur un courrier de demande de renouvellement automatique d'agrément auquel il joint son certificat. Celui-ci mentionne notamment :
- 1° la période de validité de la certification ;
  - 2° l'identité et les coordonnées de l'organisme certifié et celles de ses établissements certifiés lorsqu'il s'agit d'une certification multi-établissements ;
  - 3° les activités et les établissements certifiés.

Si les activités et les établissements mentionnés sur le certificat correspondent aux activités et aux établissements qui ont fait l'objet de l'agrément initial, l'agrément est renouvelé dans les mêmes conditions que précédemment. En revanche, lorsque la certification ne couvre pas tous les établissements et toutes les activités exercées, l'OSP devra accompagner sa demande des documents requis en l'absence de certification. Ces documents ne concerneront que les établissements et activités non certifiés. Le dossier sera traité dans le cadre normal d'un dossier de demande de renouvellement.

Après instruction du dossier, l'arrêté statuant sur la demande de renouvellement est pris dans les mêmes conditions qu'une demande initiale comme indiqué au II – 2.2.3 ci-dessus. La décision est enregistrée dans NOVA et notifiée à l'intéressé. Lorsque le renouvellement est accordé, la décision est publiée au recueil des actes administratifs de la préfecture.

## *II - 2.6. Le retrait de l'agrément*

### *II - 2.6.1. Les motifs de retrait*

L'exigence d'un agrément obligatoire et préalable à l'exercice des activités définies au I de l'article D.7231-1 et les exigences de qualité et de sécurité prévues par l'article L.7232-1 pour la délivrance et précisées par les articles R.7232-1 à R.7232-6 sont avant tout justifiées par la nécessité de protéger la santé ou la sécurité des publics vulnérables destinataires de ces services pour les enfants mineurs, personnes âgées, handicapées ou dépendantes.

Les motifs de retrait sont énoncés à l'article R.7232-12 du code du travail. L'agrément peut être retiré lorsque la personne morale ou l'entrepreneur individuel agréé se trouve dans l'une ou plusieurs des situations suivantes :

- 1° Il cesse de remplir les conditions ou de respecter les obligations mentionnées aux articles R.7232-4 à R.7232-9 du Code du travail ;
- 2° Il ne respecte pas les dispositions légales relatives à la santé et à la sécurité au travail ;

3° Exerce des activités autres que celles déclarées dans la demande d'agrément ;

4° Il ne transmet pas le bilan prévu à l'article R.7232-9 du code du travail.

#### *II - 2.6.2. Conséquences du retrait d'agrément*

Les activités précisées au I de l'article D.7231-1 du code du travail ne pouvant pas être exercées sans agrément conformément à l'article L.7232-1, le retrait d'agrément entraîne automatiquement le retrait de l'enregistrement de déclaration pour les activités concernées.

En revanche, un OSP peut se voir retirer son agrément, tout en continuant à exercer une ou plusieurs activités non soumises à agrément. Si aucun manquement aux articles R.7232-16 à R.7232-22 n'a été constaté, et notamment aucun manquement aux conditions d'activité exclusive, de comptabilité séparée ou d'offre globale, l'enregistrement de la déclaration peut être conservé pour ces activités non soumises à agrément.

#### *II - 2.6.3. La procédure de retrait de l'agrément*

Le retrait de l'agrément est obligatoirement précédé de l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure avec accusé de réception. Celle-ci est motivée à partir des éléments de droit et des éléments de fait constatés sur pièces ou sur place dans le cadre d'un contrôle conformément à l'article R.7232-13 du code du travail.

La personne morale ou l'entrepreneur individuel dispose alors de 15 jours pour faire valoir ses observations et s'engager à mettre un terme aux dysfonctionnements constatés ou à satisfaire à ses obligations. Ce délai s'apprécie à compter du jour de réception de la lettre d'information ou de la première présentation du pli recommandé. La décision de retrait prend la forme d'un arrêté.

Lorsque l'agrément lui est retiré, l'organisme en informe sans délai les bénéficiaires de ses prestations par lettre individuelle. A défaut, après mise en demeure restée sans effet, le préfet compétent publie, aux frais de l'organisme, la décision de retrait dans des journaux locaux, conformément à l'article R.7232-14 du code du travail. La décision de retrait de l'agrément est publiée au recueil des actes administratifs de la préfecture et jointe au dossier de l'organisme dans NOVA. Une copie de la décision est transmise aux URSSAF et aux services fiscaux concernés.

L'agrément délivré à un organisme comportant plusieurs établissements peut être modifié lorsqu'un de ses établissements se trouve dans l'un des cas de retrait mentionnés ci-dessus au 1° à 4° inclus du II-2.4.1.

### ***II - 3. Contrôles***

Les Directions départementales de protection des populations assurent la protection des consommateurs en matière de droit de la consommation et exercent un contrôle sur l'évolution

des prix des prestations contractuelles de ces services, au titre des articles L.347-1 et L.347-2 du code de l'action sociale et des familles.

#### *II - 4. Les recours à l'encontre des décisions de refus ou de retrait d'agrément et de déclaration*

Toute décision de refus ou de retrait doit être motivée en droit et en fait et indiquer, comme tout acte administratif faisant grief, les voies de recours gracieux, hiérarchique et contentieux ainsi que les moyens et délais de recours, et les coordonnées du tribunal administratif compétent.

##### Exemple :

Dans un délai de deux mois après sa notification, la présente décision peut faire l'objet d'un recours gracieux auprès du Préfet du ... , adressé à au service instructeur territorialement compétente, ou d'un recours hiérarchique auprès du Ministre de l'économie et des finances – Direction générale des entreprises – sous-direction des services marchands –, ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de ... -adresse.

En cas de rejet du recours gracieux ou hiérarchique via un rejet explicite ou en l'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois via un rejet implicite, un recours contentieux devant le tribunal administratif peut également être formé dans un délai de deux mois à compter de ce rejet.

##### *II - 4.1. Recours administratifs*

Le recours gracieux contre une décision de refus partiel ou total d'agrément, de refus de déclaration ou de retrait d'agrément ou de déclaration s'exerce au niveau des services instructeurs dans les conditions de droit commun. Les recours hiérarchiques sont adressés au ministre de l'économie et des finances. Dès réception, la Direction générale des entreprises – DGE - en adresse une copie au service instructeur concerné et lui demande une copie intégrale de son dossier ainsi que ses observations.

Lorsque le recours hiérarchique est accepté par le ministre, le service instructeur en est informé et prend contact avec l'organisme pour délivrer l'agrément, la déclaration ou annuler le retrait d'agrément ou de déclaration. Lorsque le recours hiérarchique est rejeté, une copie de la notification est adressée au service instructeur pour information.

##### *II - 4.2. Recours contentieux*

Les contentieux de première instance devant les tribunaux administratifs sont traités par les services instructeurs. Les contentieux en appel devant les cours administratives d'appel et devant le Conseil d'Etat sont traités par la DGE.

Si le tribunal administratif rend un jugement infirmant la décision administrative et qu'un appel est estimé nécessaire, le service instructeur prend contact avec la DGE.