



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Le Secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat,
des petites et moyennes entreprises, du tourisme,
des services, des professions libérales et de la consommation

à

Mesdames et Messieurs les Préfets de région,
Mesdames et Messieurs les Préfets de département,

à l'attention de

Mesdames et Messieurs les Directeurs régionaux des entreprises, de la concurrence,
de la consommation, du travail et de l'emploi

Pour information :

Monsieur le Directeur général de la compétitivité, de l'industrie et des services,
Monsieur le Directeur général des finances publiques,
Madame la Directrice générale de la cohésion sociale,
Monsieur le Directeur général 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 Délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle,
Monsieur le Directeur de l'animation, de la recherche et des statistiques,
Monsieur le Directeur de la modernisation et de l'administration territoriale,
Monsieur le Directeur de la sécurité sociale.

Document d'instruction DGCIS – n°1-2012 du 26 avril 2012

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

La présente instruction annule et remplace la circulaire n°1-2007 du 15 mai 2007 relative à l'agrément des organismes de services à la personne.

Elle sera publiée au bulletin officiel du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie et sera transmise par vos soins, pour information, aux présidents des conseils généraux.

Frédéric Lefebvre

DOCUMENT D'INSTRUCTION (DIC)

T A B L E D E S M A T I E R E S

PREMIERE PARTIE : les services à la personne (SAP)

- I – 1. *Champ et définition des activités de services à la personne*
- I - 1.1. *Les activités de services à la personne soumises à agrément*
- I - 1.1.1. *Garde d'enfants à domicile, en dessous de trois ans*
- I - 1.1.2. *Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux*
- I - 1.1.3. *Garde malade à l'exclusion des soins*
- I - 1.1.4. *Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété*
- I - 1.1.5. *Prestation de conduite du véhicule personnel de personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacance et pour les démarches administratives*
- I - 1.1.6. *Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement*
- I - 1.1.7. *Accompagnement des enfants de moins de trois ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante)*
- I - 1.2. *Les activités de services à la personne non soumises à agrément mais relevant du champ de la déclaration*
- I - 1.2.1. *Entretien de la maison et travaux ménagers*
- I - 1.2.2. *Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage*
- I - 1.2.3. *Travaux de petit bricolage dits « hommes toutes mains »*
- I - 1.2.4. *Garde d'enfants à domicile au-dessus de trois ans*
- I - 1.2.5. *Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile*
- I - 1.2.6. *Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes*
- I - 1.2.7. *Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions*
- I - 1.2.8. *Livraison de repas à domicile*
- I - 1.2.9. *Collecte et livraison à domicile de linge repassé*
- I - 1.2.10. *Livraison de courses à domicile*
- I - 1.2.11. *Assistance informatique et internet à domicile*
- I - 1.2.12. *Soins et promenades d'animaux de compagnie à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes*
- I - 1.2.13. *Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire*
- I - 1.2.14. *Assistance administrative à domicile*
- I - 1.2.15. *Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante)*
- I - 1.2.16. *Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services*
- I - 2. *Les organismes de services à la personne (OSP) éligibles*
- I - 2.1. *Pour l'ensemble des activités de services à la personne prévues à l'article L. 7231-1 du code du travail*
- 1- 2.1.1. *Liste des OSP éligibles*
- I - 2.1.2. *Autres organismes*

- I - 2.2. *Pour des activités de services à la personne rendues aux publics vulnérables*
- I - 2.3. *Pour les activités de services à la personne rendues aux personnes âgées, personnes handicapées et autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile, qui y résident*
- I - 2.4. *Pour leurs activités de services à la personne qui concourent directement à coordonner et à délivrer les services à la personne*
- I - 3. *Les modalités d'intervention*
 - I - 3.1. *Les différents modes*
 - I - 3.1.1. *Le mode mandataire*
 - I - 3.1.2. *La mise à disposition*
 - I - 3.1.3. *Le mode prestataire*
 - I - 3.2. *La sous-traitance*
 - I - 3.2.1. *Exigence d'équivalence des agréments ou des activités déclarées*
 - I - 3.2.2. *Régime fiscal des activités de sous-traitance*
- I - 4. *La notion de domicile*
 - I - 4.1. *Définition*
 - I - 4.2. *Copropriétés, résidences services, foyers logements et maisons de retraite*
- I - 5. *Les obligations liées à l'activité des services à la personne*
 - I - 5.1. *Dans le cadre de la réglementation des SAP*
 - I - 5.1.1. *La facturation (article D. 7233-1 du code du travail)*
 - I - 5.1.2. *Attestation fiscale annuelle*
 - I - 5.1.3. *La production des états statistiques et du bilan annuel d'activité*
 - I - 5.2. *Au titre de réglementations générales*

DEUXIEME PARTIE : les procédures

- II - 1. *La déclaration*
 - II - 1. 1. *Le principe de la déclaration*
 - II - 1.2. *Les procédures de déclaration*
 - II - 1.2.1. *Description générale*
 - II - 1.2.1.1. *Déclaration et activités soumises à agrément*
 - II - 1.2.1.2. *Modifications de déclaration*
 - II - 1.2.2. *Contenu du dossier de déclaration*
 - II - 1.2.3. *Contrôle et enregistrement de la déclaration*
 - II - 1.2.4. *La numérotation de la déclaration et de l'agrément*
 - II - 1.2.5. *Le retrait de l'enregistrement de la déclaration*
 - 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*
 - II - 1.3.1.2. *La dérogation à la condition d'activité exclusive*
 - II - 1.3.2. *L'offre globale de service*
 - II - 1.3.3. *L'apposition d'un logotype*
- II - 2. *L'agrément*
 - II - 2.1. *Le principe*
 - II - 2.2. *La procédure d'agrément*
 - II - 2.2.1. *Les modalités de demande de l'agrément*
 - 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. 7232-7 du code du travail)*
 - II - 2.2.2.2. *Le contrôle des moyens mis en œuvre*
 - II - 2.2.2.3. *Précisions sur certaines dispositions du cahier des charges*
 - II - 2.2.2.4. *L'avis du conseil général*
 - II - 2.2.3. *La décision relative à la demande d'agrément*

- II - 2.2.4. *La numérotation de l'agrément*
- II - 2.2.5. *La portée géographique de l'agrément*
- II - 2.2.6. *L'agrément par équivalence*
- II - 2.2.7. *L'agrément des associations intermédiaires*
- II - 2.2.8. *Articulation du régime de l'agrément prévu par le code du travail et du régime de l'autorisation prévu par le code de l'action sociale et des familles:*
 - II - 2.2.8.1. *Les OSP exerçant des activités relevant du droit d'option*
 - II - 2.2.8.2. *L'exercice du droit d'option*
 - II - 2.2.8.3. *Les obligations propres aux organismes qui pratiquent des activités relevant du droit d'option ayant opté pour l'agrément*
- II - 2.3. *Le renouvellement ou la modification de l'agrément*
 - II - 2.3.1. *La demande*
 - II - 2.3.2. *Les modalités d'obtention*
 - II - 2.3.3. *Les organismes qui exercent exclusivement les activités hors du champ du droit d'option.*
 - II - 2.3.4. *Les organismes disposant d'une certification*
 - II - 2.3.5. *Les organismes relevant du droit d'option et ayant opté pour l'agrément*
 - II - 2.3.6. *Les organismes qui exercent dans le cadre de l'autorisation*
- II - 2.4. *Le retrait de l'agrément*
 - II - 2.4.1. *Les motifs de retrait*
 - II - 2.4.2. *Conséquences du retrait d'agrément*
 - II - 2.4.3. *La procédure de retrait de l'agrément*
- II - 3. *Contrôles*
- II - 4. *Les recours à l'encontre des décisions de refus ou de retrait d'agrément et de déclaration*
 - II - 4.1. *Recours administratifs*
 - II - 4.2. *Recours contentieux*

TROISIEME PARTIE : les textes de référence

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.

Il s'agit des activités suivantes :

1. Garde d'enfants à domicile, en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'emploi et du ministre chargé de la famille,
2. Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux,
3. Garde malade à l'exclusion des soins,
4. Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété,
5. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives,
6. Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement,
7. Accompagnement des enfants de moins de 3 ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante),
8. Entretien de la maison et travaux ménagers,
9. Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage,
10. Prestations de petit bricolage dites « homme toutes mains »,
11. Garde d'enfants à domicile au-dessus d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé de l'emploi et du ministre chargé de la famille,
12. Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile,
13. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes,
14. Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions,
15. Livraison de repas à domicile,
16. Collecte et livraison à domicile de linge repassé,
17. Livraison de courses à domicile,
18. Assistance informatique et internet à domicile,
19. Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes,
20. Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire,
21. Assistance administrative à domicile,
22. Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante),
23. Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services mentionnés au présent article.

Caractéristiques générales :

- 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 (cf. III - 1). Elle doit alors être obtenue pour les activités exercées, qu'elles soient ou non soumises à agrément.
- La personne morale ou l'entrepreneur individuel qui a procédé à sa déclaration pour une ou plusieurs activités, agréées ou non, ne peut pas exercer d'autres activités que celles qui ont été déclarées.
- Les activités de services à la personne, qu'elles soient soumises à agrément et/ou déclaration, peuvent comprendre à titre accessoire des prestations de conseil, à condition que celles-ci soient en lien avec les activités fournies ; dans ce cas, le conseil est inclus dans la prestation et ne peut faire l'objet d'une facturation distincte. Ex : à l'occasion d'une prestation de petit jardinage, le prestataire peut apporter son conseil sur la fréquence de l'arrosage, de la taille, ...
- 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. Ex : possession du diplôme d'esthétique pour la dispensation des prestations de soins esthétiques.

I - 1.1. Les activités de services à la personne soumises à agrément

En application de l'article L.7232-1 du code du travail, l'agrément est obligatoire pour pouvoir exercer certaines activités. Le bénéfice des avantages sociaux et fiscaux attachés aux activités de services à la personne suppose que l'OSP agréé procède également à sa déclaration. Le fait, pour une personne morale ou un entrepreneur individuel, d'exercer des activités relevant du champ de l'agrément sans que celles-ci soient mentionnées dans son agrément l'expose au retrait de cet agrément et éventuellement de sa déclaration.

Les activités relevant de l'agrément sont les suivantes :

I - 1.1.1. Garde d'enfants à domicile, en dessous de trois ans

Cet âge est fixé par l'arrêté du 26 décembre 2011 (JO du 30 décembre 2011). Le champ et la définition de cette activité, obligatoirement soumise à agrément, sont identiques à ceux qui sont fixés pour la garde d'enfants de plus de trois ans, qui ne relève que de la déclaration (voir paragraphe I - 1.2.4).

I - 1.1.2. Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux

Cette activité recouvre :

- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade...). De même des prestations de garde itinérante de nuit dans le respect des dispositions légales ou conventionnelles peuvent être effectuées. Sont également comprises dans cette activité les prestations de vigilance, visites physiques de convivialité destinées à détecter des signes ou comportements

inhabituels des personnes ; cette prestation est effectuée en lien avec l'entourage et/ou les services compétents.

- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (activités domestiques, de loisirs, de la vie sociale, etc., à domicile ou à partir du domicile).
- le soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices. Dans ce cadre, peuvent être notamment agréées les activités comprenant des interventions au domicile de personnes en perte d'autonomie, afin de les aider à accomplir les gestes de la vie quotidienne.

Par « personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile » on entend :

- les personnes dépendantes ou ayant besoin, en raison de leur perte d'autonomie, d'aide pour accomplir les actes de la vie quotidienne,
- les personnes rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille, ainsi que son maintien dans l'environnement social. Ici sont notamment visées, sous réserve qu'il s'agisse de prestations individuelles réalisées au domicile telles que définies aux articles L. 7232-1 et D. 7231-1 du code du travail, ces prestations de soutien aux familles fragilisées. Ces prestations sont généralement effectuées à la demande d'une caisse d'allocations familiales ou du conseil général.

Pour les activités visées au présent paragraphe ainsi qu'aux 1.1.3 et 1.1.4, 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 précision 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. Pour ce faire, des protocoles doivent être élaborés. La mise sous piluliers reste de la responsabilité des auxiliaires médicaux compétents.

I - 1.1.3. Garde malade à l'exclusion des soins

Le garde malade assure une présence auprès de personnes malades, en assurant leur confort physique et moral, à l'exclusion des soins. Cette activité peut être assurée de jour ou de nuit. Le garde malade de nuit est à proximité du malade et doit pouvoir intervenir à tout moment. Ces prestations peuvent être organisées en garde de nuit itinérante dans le respect des dispositions légales ou conventionnelles.

I - 1.1.4. Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété

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.

Le champ des activités d'assistance aux personnes handicapées recouvre celui précisé au paragraphe I - 1.1.2 y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété. Il recouvre également les activités de garde d'enfants handicapés, quel que soit leur âge, lorsqu'elles font l'objet d'une offre spécifique de l'OSP agréé.

I - 1.1.5. Prestation de conduite du véhicule personnel de personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacance et pour les démarches administratives

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. Cette activité est soumise à la condition d'offre globale de services (voir paragraphe II - 1.3.2).

I - 1.1.6. Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement

L'aide à la mobilité et le transport de la personne sont étroitement associés dans cette activité, ce qui la différencie d'une simple prestation de transport de personnes. En outre, il s'agit pour l'essentiel de déplacements effectués à partir du domicile de la personne ou à destination de celui-ci. Cette activité est soumise à la condition d'offre globale de services (voir paragraphe II - 1.3.2).

En raison de ces caractéristiques, les prestations de transport de personnes ne constituent pas l'activité principale de l'OSP agréé. Les OSP agréés au titre de l'aide à la mobilité et du transport des personnes ayant des difficultés de déplacement, ne sont pas soumis aux dispositions du décret n° 85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes.

En application de l'article 31 de la loi 2010-853 du 23 juillet 2010 modifiant 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. La circulaire DGCIS-MISAP du 30 mars 2011 précise les conditions d'application de cette disposition, qui n'entre pas dans le champ des services à la personne définis par les articles L. 7231-1 et L. 7232-1 du code du travail.

I - 1.1.7. Accompagnement des enfants de moins de trois ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante)

Est plus particulièrement visé ici l'accompagnement dans les transports. En ce qui concerne les enfants, il ne peut donc s'agir d'une activité de transport scolaire. Pour les personnes âgées et handicapées, cette activité recouvre aussi l'accompagnement à l'occasion de promenades ou dans les actes de la vie courante. Les transports de groupe sont exclus. En revanche, toute prestation individualisée - à partir ou à destination du domicile de chaque personne - est admise.

Cette activité est soumise à la condition d'offre globale de services (voir paragraphe II - 1.3.2).

I - 1.2. Les activités de services à la personne non soumises à agrément mais 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 (cf. III - 1).

I - 1.2.1. 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 spécialisés ou extérieurs tels les piscines. Il concerne des prestations courantes d'entretien mais exclut des prestations spécialisées telles que ponçage et vitrification des parquets, nettoyage des murs extérieurs. Enfin, ne peuvent être considérés comme des prestations de services à la personne les travaux ménagers effectués par un bailleur à l'occasion d'une entrée ou d'une sortie des lieux.

L'intervention au titre de travaux ménagers auprès de personnes âgées, handicapées ou dépendantes, relève de la déclaration et non de l'agrément. 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. Leur coût est obligatoirement compris dans le prix de la prestation.

I - 1.2.2. 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. Ils comprennent aussi la cueillette des fruits et légumes à des fins de consommation personnelle, la taille des haies et des arbres et le débroussaillage, à l'exclusion de tous les autres travaux agricoles ou forestiers tels que définis à l'article L. 722-3 du code rural. La prestation d'enlèvement des déchets occasionnés par la prestation de petit jardinage est incluse dans cette activité. Est également assimilé à cette activité le déneigement des abords immédiats du domicile.

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

Dans le cadre d'interventions en mode prestataire, et afin d'assurer la sécurité des travailleurs (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, de même que 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.

I - 1.2.3. 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 (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 qu'avertisseurs de fumée, barres d'appui. 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, installer des équipements de sécurité reliés à des fluides (détecteurs, avertisseurs de fumée ...).

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 à la réduction ou 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€ (article D.7233-5 du code du travail).

I - 1.2.4. Garde d'enfants à domicile au-dessus de trois ans

Cet âge est fixé par l'arrêté du 26 décembre 2011 (JO du 30 décembre 2011).

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

- 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 (grands-parents, oncles, ...) chez qui il est temporairement en garde ou en vacances,
- la garde d'enfants de deux, voire trois familles alternativement au domicile de l'une et de l'autre
- des activités telles l'accompagnement des enfants lors de trajets entre le domicile, l'école, la crèche, etc.
- la garde à domicile d'enfants malades.

Les gardes collectives d'enfants, et a fortiori les spectacles ou les animations organisés lors d'événements familiaux (mariages, fêtes d'anniversaire, ...) ne constituent pas une activité de services à la personne.

I - 1.2.5. 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 les deux.

Une attention particulière doit être portée à l'examen des demandes de déclaration visant ces activités.

I - 1.2.5.1. Le soutien scolaire à domicile

Le soutien scolaire concerne exclusivement des prestations réalisées au domicile du particulier bénéficiaire. L'intervenant doit être physiquement présent. 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.

I - 1.2.5.2. Les cours à domicile

Les activités de services à la personne « cours à domicile » se définissent comme des activités permettant une transmission de savoir et/ou savoir faire. 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.

Sont exclus :

- les activités de conseil ou d'accompagnement de la personne (coaching, les cours de nutrition, le « relooking », ...)
- les cours visant les prestations n'entrant pas dans le champ d'une autre activité de service à la personne (par exemple, cours pour l'utilisation de matériels audio ou vidéo numérique)
- les cours dispensés dans le cadre de professions réglementées (cours de code de la route, ...)
- les cours de natation, d'équitation, de tennis (lorsqu'ils ne sont pas dispensés au domicile).

I - 1.2.6. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes

Cette activité ne concerne que les personnes dépendantes, mais n'est plus soumise à agrément.

Ces soins contribuent à l'hygiène et à la mise en beauté. Ils peuvent, en outre, comprendre des interventions élémentaires d'hygiène sur les cheveux (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 - 1.2.7. Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions

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

I - 1.2.8. 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 exclus.

Cette activité est soumise à la condition d'offre globale de services (voir paragraphe II - 1.3.2).

I - 1.2.9. 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 est soumise à la condition d'offre globale de services (voir paragraphe II-1.3.2).

I - 1.2.10. 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. Il peut donc s'agir de la livraison de courses, de médicaments, de livres, de journaux, ...

Cette activité est soumise à la condition d'offre globale de services (voir paragraphe II 1.3.2)

I - 1.2.11. Assistance informatique et internet 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 :

- livraison au domicile de matériels informatiques,
- installation et mise en service au domicile de matériels et logiciels informatiques,
- maintenance logicielle au domicile de matériels informatiques.

Le dépannage ou l'assistance informatique effectuée à distance (internet, téléphone, ...), 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 PC, téléphone (dans sa fonction d'accès à Internet), assistants personnels, 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 et la connexion à internet. Sont donc exclus de ce périmètre : les installations d'équipements hi-fi ou télévisuels (salons audio-numériques, décodeurs...), les matériels audio, photo ou vidéo numériques, les consoles de jeux, les GPS. Ainsi, à titre d'illustration, une initiation pourra-t-elle concerner l'importation dans le micro-ordinateur et le traitement de données en provenance d'un appareil photo numérique mais ne pourra pas concerner l'initiation au maniement de l'appareil photo numérique lui-même.

I - 1.2.12. 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.

Par soins, il faut entendre les activités de préparation et mise à disposition de nourriture pour les animaux, changement de litière, ... Le toilettage et les soins vétérinaires sont exclus. En revanche, l'accompagnement chez le vétérinaire est admis.

La définition des personnes dépendantes est donnée au paragraphe I - 1.1.5 ci-dessus.

I - 1.2.13. 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 l'ouverture et la fermeture des volets, l'arrosage et l'entretien des plantes, la relève du courrier, les travaux ménagers à l'intérieur du domicile ... Sont exclues du champ des services à la personne les activités privées de sécurité réglementées par la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 modifiée : 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 - 1.2.14. 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 la 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 - 1.2.15. Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, 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 (voir paragraphe II - 1.3.2).

I - 1.2.16. Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services

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 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.

Peuvent ainsi être déclarées :

- les 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),
- les groupements d'employeurs exclusivement dédiés aux services à la personne,
- les services de télé-assistance et visio-assistance¹
- les unions et fédérations d'associations (voir paragraphe I-2.4) : il peut s'agir par exemple d'associations départementales de réseaux associatifs nationaux, qui coordonnent, pour le compte des associations locales, des tâches mutualisées).

I - 2. Les organismes de services à la personne (OSP) éligibles

On distingue plusieurs catégories d'organismes pouvant exercer des activités de services à la personne :

I - 2.1. Pour l'ensemble des activités de services à la personne prévues à l'article L.7231-1 du code du travail

1- 2.1.1. Liste des organismes de services à la personne (OSP) éligibles

- Les entreprises, quelle que soit leur forme juridique (sociétés, entrepreneurs individuels, auto-entrepreneurs, coopératives, ...)
- les associations de la loi de 1901 ;
- les associations intermédiaires ;
- les régies de quartier ;
- les communes, les centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS) et les établissements publics de coopération intercommunale compétents ;
- 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) ;
- les organismes publics ou privés gestionnaires d'un établissement ou service autorisé au titre des articles L.313-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles et relevant du I de l'article L.312-1 (par exemple, dans les conditions notamment définies au II-1.3.1.2 et au II-2.2.6 ci-après, les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SSAD), les services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD), les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD), les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), les établissements pour adultes ou enfants handicapés, ...)
- les groupements de coopération mentionnés au 3° de l'article L.312-7 du code de l'action sociale et des familles.

¹ les services de télé ou visio-assistance font partie intégrante des outils de maintien à domicile des personnes âgées, handicapées ou isolées. Les services qui relient l'abonné à un réseau de personnes désignées, à un plateau d'assistance à distance et/ou à un service d'urgence répondent à 3 objectifs : émettre une alerte en cas d'urgence, rompre l'isolement en multipliant les possibilités de contact, rassurer l'abonné quant aux éventuels risques liés à l'isolement.

I - 2.1.2. Autres organismes

I - 2.1.2.1. Les coopératives

Les coopératives quel que soit leur type (sociétés coopératives ouvrières de production, coopératives d'artisans, sociétés coopératives d'intérêt collectif) peuvent être agréées et/ou déclarées dans les conditions de droit commun.

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. Une coopérative d'artisans dédiée aux services à la personne peut être agréée et/ou déclarée : elle reçoit dès lors 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.

I - 2.1.2.2. Les groupements d'employeurs

Un groupement d'employeurs respectant notamment la condition d'activité exclusive peut prétendre à la déclaration au titre de l'activité mentionnée au 16° de l'article D. 7231-1 du code du travail.

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 à l'article L.241-10 III 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 (TVA à taux réduit, crédit d'impôt).

I - 2.2. Pour des activités de services à la personne rendues aux publics vulnérables

- les OSP gestionnaires d'un établissement de santé relevant de l'article L.6111-1 du code de la santé publique, ou d'un centre de santé relevant de l'article L. 6323-1 du même code ;
- les OSP publics ou privés gestionnaires d'un établissement ou service d'accueil des enfants de moins de six ans visés aux 1^{er} et 2^{ème} alinéas de l'article L.2324-1 du code de la santé publique (crèches collectives, familiales, haltes garderies, établissements « multi accueil », jardins d'enfants).

Ces organismes sont dispensés de la condition d'activité exclusive, ce qui leur permet, sous réserve d'une comptabilité séparée, de développer en plus de leur activité principale, des services d'aide à domicile.

I - 2.3. Pour les activités de services à la personne rendues aux personnes âgées, personnes handicapées et autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile, qui y résident

- dans les conditions rappelées aux paragraphes I-4 et II-1.3.1.2 de la présente instruction (notion de domicile et dérogation à la condition d'activité exclusive), les résidences

services mentionnées au chapitre IV bis de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis.

I - 2.4. Pour leurs activités de services à la personne qui concourent directement à coordonner et à délivrer les services à la personne

- les unions et fédérations d'associations.

I - 3. Les modalités d'intervention

I - 3.1. Les différents modes

Les différents modes d'intervention sont mentionnés à l'article L. 7232-6 du code du travail.

I - 3.1.1. Le mode mandataire

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 ». 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 (garde ou accompagnement d'enfant de moins de trois ans, garde-malade, assistance de personnes âgées ou handicapées, ...).

Dans le cadre des services à la personne, 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 aptitudes des candidats à exercer les emplois proposés dont il aura, par un entretien préalable, apprécié les aptitudes, l'expérience professionnelle et les qualifications.

Outre la sélection et la présentation des candidats, le mandataire peut également accomplir, pour le compte du particulier employeur, les formalités administratives d'embauche, procéder aux déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi du salarié, etc. Ces tâches 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 et elles ouvrent droit aux avantages fiscaux des services à la personne sous réserve de la déclaration effectuée par l'OSP.

I - 3.1.2. La mise à disposition

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. 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 (précisions sur les tâches à accomplir, horaires de travail,...). Ces conditions sont précisées dans la convention de mise à disposition signée entre le client et l'OSP. La mise à disposition peut notamment être mise en œuvre par des associations intermédiaires, dispensées de la condition d'activité exclusive par l'article L.7232-1-2, ou par des filiales d'entreprises de travail temporaire.

I - 3.1.3. Le mode prestataire

Ce mode d'intervention concerne les OSP (y compris les entreprises d'insertion assurant ce type de services) qui fournissent 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 l'autorité hiérarchique d'un encadrant qui les missionne pour la réalisation de la prestation au domicile des clients. 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 - 3.2. La sous-traitance

I - 3.2.1. Exigence d'équivalence des agréments ou des activités déclarées

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 par exemple le cas pour le groupe La Poste².

I - 3.2.2. 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. Lorsque les deux OSP sont déclarés pour les mêmes activités, 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 - 4. La notion de domicile

I - 4.1. 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 des personnes et 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.

² Par ailleurs, 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, ne figurent néanmoins pas dans ces missions et 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. Il s'agit d'un domicile à usage privatif situé en France (articles L.241-10 code de la sécurité sociale et 199 sexdecies du code général des impôts).

Une location saisonnière peut également être le lieu de dispensation de services à la personne pour la personne qui y réside temporairement (article L.7231-1 du code du travail). En revanche, cette définition exclut les tâches d'entretien ou de remise en état réalisées en début ou en fin de location au profit du loueur non-résident.

I - 4.2. Copropriétés, résidences services, foyers logements et maisons de retraite

Dans les copropriétés, les résidences services ou les foyers logements, 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 (nettoyage, travaux d'entretien, gardiennage, 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 (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 - 5. Les obligations liées à l'activité des services à la personne

I - 5.1. Dans le cadre de la réglementation des SAP

I - 5.1.1. 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.

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 (article L.7232-9 du code du travail). 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.

Les sommes facturées et ouvrant droit à réduction ou 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 (CESU) émis par un des organismes habilités par l'Agence nationale des services à la personne (utilisé seul ou en complément d'un autre mode de paiement).

I - 5.1.2. 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 janvier 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).

Dans un souci de simplification, 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 avec le 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 (employeurs, caisses de retraite, mutuelles, etc.) 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 (article D. 7233-3 du code du travail).

I - 5.1.3. La production des états statistiques et du bilan annuel d'activité

Conformément à l'article R.7232-10 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 à l'agence nationale des services à la personne et aux services de l'Etat en charge de l'emploi et des services. Ils sont saisis dans l'extranet nOva ou adressés à la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) 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.

Le bilan annuel décrit l'activité de l'année écoulée, les activités développées, le nombre de salariés, d'heures travaillées, de clients, les formations mises en œuvre, les expériences innovantes etc.

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 (articles R.7232-10 et R.7232-13 du code du travail) ou de l'enregistrement de la déclaration (articles R.7232-21 et R.7232-23).

I - 5.2. Au titre de réglementations générales

Les organismes déclarés doivent se conformer aux dispositions du code de la consommation relatives à l'information et à la protection du consommateur.

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.

L'absence d'affichage est passible des sanctions prévues par l'article L.313-3 du code de la consommation.

DEUXIEME PARTIE : les procédures

Les organismes de services à la personne disposent de formulaires type de déclaration, agrément et renouvellement d'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.7232-18 à R.7232-24 du code du travail.

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

- ☐ court du jour de la déclaration (lorsque le dossier est complet et répond à toutes les exigences de la réglementation),
- n'est pas limité dans le temps.

La déclaration concerne :

- ☐ les organismes dont l'agrément arrive à échéance ou fait l'objet d'une demande de modification après le 22 novembre 2011,
- les organismes qui se déclarent pour la première fois après le 22 novembre 2011.

II - 1. 1. Le principe de la déclaration

La déclaration (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 (crédit ou réduction 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. Elle s'effectue auprès des DIRECCTE compétentes (voir II-1.2.1).

La déclaration concerne aussi bien les activités nécessitant un agrément préalable que les activités (relevant précédemment de « l'agrément simple ») qui peuvent s'exercer librement.

Par cette déclaration, la personne morale ou l'entrepreneur individuel s'engage à n'exercer que les activités qu'il mentionne sur 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 (condition d'activité exclusive), et sous réserve d'avoir obtenu l'agrément pour les activités qui en relèvent.

En application du 5° de l'article R.7232-19 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 séparément les activités de services à la personne et leurs autres activités. Par ailleurs, 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 (condition dite d'offre globale prévue au III de l'article D.7231-1).

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 à la DIRECCTE territorialement compétente 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 à la DIRECCTE territorialement compétente pour le département où il estime que son activité sera la plus importante.

La personne morale ou l'entrepreneur individuel peut formuler sa 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 de l'ANSP (www.servicelapersonne.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 d'un dossier à la DIRECCTE

Le dossier peut être obtenu sous format papier auprès de chaque DIRECCTE territorialement compétente. Les DIRECCTE 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 à la DIRECCTE territorialement compétente.

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 préalable en application de l'article L.7232-1 du code du travail, ces activités sont enregistrées à compter de la date de délivrance de l'agrément.

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 la DIRECCTE compétente 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.7232-19 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 (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 5°, 6°, 7° du I et aux 8°, 9°, 10 et 15° du II de l'article D.7231-1 du code du travail, l'engagement du représentant légal de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel à proposer les prestations dans le cadre d'une offre globale de services.

Cette liste est exhaustive, aucun autre document ne peut être demandé au déclarant par la DIRECCTE.

A la différence de l'agrément, aucune information ne peut être demandée sur le fonctionnement de l'OSP ou sur la qualification de ses dirigeants ou de ses intervenants.

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 contrôlée l'inscription au répertoire SIRENE pour s'assurer que la personne morale ou l'entrepreneur individuel est effectivement enregistré par l'INSEE. Pour les structures n'étant pas enregistrées au répertoire SIRENE, il est procédé aux vérifications équivalentes (déclaration pour les auto-entrepreneurs, copie des statuts et déclaration au Journal officiel pour les associations, etc.)

Les informations concernant les personnes morales ou les entrepreneurs individuels établis dans un autre Etat membre de l'union européenne pourront être vérifiées par

L'intermédiaire du système d'information sur le marché intérieur (système IMI)³. Les DIRECCTE qui souhaitent vérifier une information sur une personne morale ou un entrepreneur individuel déterminé auprès de l'administration du pays où elle/il est établi (e), contacteront la MISAP (point de contact IMI).

En application de l'article R.7232-20 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. 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 (à l'exception de la situation visée au II-1.2.1.1. ci-dessus).

b) Dossier de déclaration incomplet ou inexact

Lorsque que le dossier est incomplet (notamment lorsque le numéro SIREN n'est pas mentionné), un courrier est adressé au demandeur pour lui indiquer les informations manquantes.

Lorsque la DIRECCTE dispose d'informations en contradiction avec l'engagement du demandeur à respecter la condition d'activité exclusive (objet social non cohérent avec la déclaration, dossier « papier » mentionnant d'autres activités commerciales n'entrant pas dans le champ des services à la personne, ...), elle informe l'entreprise qu'elle ne peut procéder à l'enregistrement de la déclaration en l'état. Elle indique le motif de ce refus.

c) Publication du récépissé de déclaration

Le récépissé de déclaration prévu à l'article R.7232-20 du code du travail est publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

Après publication, la DIRECCTE est fondée 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 d'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.7232-22 et R.7232-23 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 liés pendant une durée d'un an.

³ Le système IMI (international market information) est un système électronique de coopération administrative qui permet aux administrations des Etats membres d'échanger des informations et de vérifier des documents relatifs aux prestataires de services européens.

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.7232-19 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-III et R. 7232-19 (6°) 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 à la DIRECCTE compétente 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

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 (article L.7232-9 du code du travail). 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 du commerce.

Si les inspecteurs et contrôleurs du travail constatent des dysfonctionnements relevant des 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 (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 (article R.7232-22 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.7232-22 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. L'ANSP et les présidents des conseils généraux 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.7232-23 du code du travail.

La personne morale ou l'entrepreneur individuel qui fait l'objet d'un retrait l'enregistrement de sa déclaration ne peut présenter une nouvelle demande qu'après une période de douze mois (articles L.7232-8 et R.7232-24 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 défaut de comptabilité séparée, pour les structures dispensées de cette condition par l'article L.7232-1-2 du code du travail).

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. 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 des articles R.7232-19 5° et R.7232-22 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 passé 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 mentionnés au I de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles et autorisés au titre de l'article L.313-1-1 du même code. Par exemple : services d'aide et d'accompagnement à domicile (SSAD) ; services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD) ; services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) ; établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ; établissements pour adultes ou enfants handicapés, ...
- 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 mentionné aux deux premiers alinéas de l'article L.2324-1 du code de la santé publique (crèches collectives, familiales, haltes garderies, établissements « multi-accueil », 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 résidences services relevant du chapitre IV *bis* de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 modifié fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis.

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.7232-19), 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 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'entreprise, hors du domicile, mais à partir ou vers celui-ci, ne peuvent être exercées qu'à condition d'être comprises dans une offre globale incluant une activité effectuée au domicile. A défaut d'offre globale, une décision de refus d'enregistrement de la déclaration doit être notifiée au déclarant.

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

1. Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
2. Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ;
3. Accompagnement des enfants de moins de 3 ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante) ;
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 (promenades, transport, actes de la vie courante).

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.

Il convient de préciser que le client est libre de ne consommer qu'un seul des services proposés par l'OSP.

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 l'ANSP sur son site internet.

II - 2. L'agrément

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

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.7232-17 du code du travail et, notamment, par le cahier des charges prévu à l'article R.7232-7, approuvé par l'arrêté du 26 décembre 2011 (Journal officiel du 30 décembre 2011).

Le cahier des charges du 26 décembre 2011 distingue les exigences et les conditions de délivrance ou de renouvellement de l'agrément selon que les activités concernent :

- les prestations d'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile ;
- les prestations de garde-malade ;
- les prestations de garde ou d'accompagnement d'enfant de moins de trois ans ;
- les activités de mandataire à destination de ces mêmes publics.

L'agrément est délivré pour une durée de cinq ans (article R.7232-8 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.7232-17 du code du travail et par les points 63 à 69 du cahier des charges du 26 décembre 2011.

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

- pour une première demande, à partir du site Internet de l'agence nationale des services à la personne (www.servicelapersonne.gouv.fr) ;
- pour les organismes déjà agréés ou déclarés, depuis leur espace dans l'extranet nOva.

Cette télé procédure repose sur un dossier type ; aucun autre document ne peut être demandé au déclarant par la DIRECCTE. A défaut d'utilisation de la procédure en ligne, un dossier peut également être obtenu sous format papier auprès de chaque DIRECCTE territorialement compétente. Les DIRECCTE peuvent télécharger le format PDF de ce dossier dans la rubrique « informations » de l'intranet nOva. Dans le cadre de la télé procédure comme dans le cadre d'une demande par voie postale, les pièces obligatoires à fournir sont celles indiquées aux points 63 à 69 du cahier des charges fixé par l'arrêté du 26 décembre 2011.

Dans le cas de la télé procédure, la demande est automatiquement orientée vers la DIRECCTE territorialement compétente. En cas de demande par voie postale, le dossier doit être adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la DIRECCTE territorialement compétente :

- 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 (métropole et départements d'outre-mer),
- 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.

Lorsque le demandeur 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.

A la réception du dossier de demande d'agrément, la DIRECCTE 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.7232-7 du code du travail et par les points 63 à 69 du cahier des charges du 26 décembre 2011. Aucune autre pièce ou information ne peut être exigée.

Si le dossier est incomplet, un courrier est adressé au demandeur lui indiquant les pièces ou informations manquantes (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 (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.

Ce délai est identique lorsqu'un dossier est déposé par un porteur de projet, au nom et pour le compte d'une entreprise en cours de création. La 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 (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.7232-7 du code du travail)

Il est procédé au contrôle du répertoire SIRENE pour s'assurer que la personne morale ou l'entrepreneur individuel est effectivement enregistré par l'INSEE. Pour les autres structures, il est procédé aux vérifications équivalentes (déclaration pour les auto-entrepreneurs, copie des statuts et déclaration au Journal officiel pour les associations, etc.) Les informations concernant les personnes morales ou les entrepreneurs individuels établis dans un autre Etat membre de l'Union européenne pourront également être vérifiées par l'intermédiaire du système électronique de coopération administrative IMI.

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

Pour les activités d'aide aux familles en difficulté, de garde ou d'accompagnement d'enfants de moins de trois ans, l'accès au fichier judiciaire automatisé des auteurs d'infractions sexuelles ou violentes (FIJAISV) ne peut se faire que pour les agents habilités.

Les informations et documents relatifs aux sanctions pénales d'un opérateur établi dans un autre Etat membre de l'Union européenne pourront être vérifiés par l'intermédiaire du système IMI.

Ces contrôles ne peuvent concerner que l'entrepreneur individuel ou le dirigeant de la personne morale à l'exclusion de toute autre personne. Ils sont obligatoires à chaque changement de dirigeant. En cas de contrôle positif, les extraits du CJN et du FIJAISV seront transmis par le ministère de la justice, par voie postale, au responsable habilité de la DIRECCTE. La décision éventuelle de refus d'agrément sera prise (article R 7232-7 5^{ème} du code du travail).

II - 2.2.2.2. Le contrôle des moyens mis en œuvre

Ce contrôle concerne notamment :

- les conditions d'emploi du personnel et les moyens d'exploitation mis en œuvre (article R.7232-2 du code du travail),
- le niveau de qualité des services (article R.7232-3),
- les modèles de document prévoyant une information des clients et des services administratifs (article R.7232-3),
- la qualification ou l'expérience professionnelles des salariés.

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

L'attention des DIRECCTE 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 4 du cahier des charges du 26 décembre 2011 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 ainsi conclue(s). 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.

Exigence de local et accueil physique

L'exigence de local repose sur la nécessité d'assurer l'accueil physique du public pour lui permettre d'accéder aux informations relatives aux prestations (points 5 et 37 du cahier des charges). Ce local doit être situé dans le département d'exercice ou dans un département limitrophe.

Lors d'une demande initiale, cette exigence pourra être vérifiée par la production d'un projet de bail.

La mise en œuvre de cette exigence est facilitée par la possibilité de mutualiser ces locaux, en particulier pour les organismes de petite taille ou les auto-entrepreneurs.

L'accueil physique sera assuré au moins deux demi journées par semaine sur une plage horaire de trois heures, fixées à l'avance et portées à la connaissance du public (points 5 et 14 du cahier des charges). Le prix des prestations doit être affiché dans les lieux d'accueil du public. Toute modification de sa localisation ou de ses horaires d'ouverture devra être préalablement signalée à la DIRECCTE compétente et aux clients de l'OSP.

Accueil téléphonique

L'accueil téléphonique (points 6 et 42) doit permettre de renseigner le public sur les prestations proposées et doit être assuré au minimum 5 jours sur 7 sur une plage horaire de sept heures par jour. Le gestionnaire assure le traitement qualitatif des réponses aux messages téléphoniques (délais et contenu) par une procédure de gestion adaptée.

Vérification des documents à remettre au bénéficiaire

Il s'agit des modèles de documents suivants :

- livret d'accueil (point 14)
- devis (point 13)
- contrat (points 15, 16 et 58)
- facture et attestation fiscale (point 21).

Les DIRECCTE vérifieront qu'ils 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

A la différence des prestations de ménage, les prestations d'assistance à la vie quotidienne des personnes âgées dépendantes, des personnes handicapées, ou les prestations de garde-malade doivent pouvoir être effectuées 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 (congrés annuels, accidents, arrêts-maladie, ...) par 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.

Exigences de qualification des encadrants et des intervenants

Le cahier des charges précise le niveau de qualification et/ou d'expérience exigé (points 29, 30, 53 et 57). 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.

Au regard des référentiels emplois et compétences des certifications professionnelles, le niveau IV (niveau baccalauréat) ou une expérience professionnelle équivalente ou complétée par une formation professionnelle constitue désormais le niveau de qualification minimale exigé d'un encadrant (dans le cas de l'activité prestataire) ou d'un référent (dans le cas de l'activité mandataire). La définition des qualifications ou des expériences professionnelles exigées sont indiquées aux points 29 et 57 du cahier des charges.

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 (assistance à des personnes dépendantes ou garde d'enfant de moins de trois ans, activité 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.

Exigences éthiques et professionnelles du cahier des charges

Certaines exigences du cahier des charges sont difficiles à vérifier car elles ne s'appuient pas sur des éléments tangibles et aisément contrôlables a priori (par ex : « le gestionnaire et les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire », « le gestionnaire doit connaître le contexte social et médico-social correspondant au public auquel il s'adresse », etc.).

Dans le cas d'un renouvellement, ces prescriptions pourront notamment être vérifiées en s'appuyant sur le rapport d'évaluation externe (pour les organismes qui y sont soumis). Pour la délivrance d'un premier agrément, outre l'avis du conseil général, l'expérience et les qualifications professionnelles des encadrants, du gestionnaire et des intervenants pourront être un des éléments permettant d'apprécier le respect a priori de ces exigences.

II - 2.2.2.4. L'avis du conseil général

Lors de l'instruction d'une demande d'agrément ou de modification d'agrément, la DIRECCTE compétente saisit pour avis le président du conseil général (article R.7232-4 du code du travail). Cet avis n'est que consultatif, mais il permet d'éclairer la décision notamment du fait de 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.

Lorsque l'activité pour laquelle l'agrément est sollicité porte sur plusieurs départements, la DIRECCTE compétente recueille l'avis des présidents des conseils généraux des départements concernés par l'intermédiaire du service instructeur territorialement compétent qui donne également son avis.

En cas d'extension d'agrément à une nouvelle activité ou à un nouveau département, une demande de modification de l'agrément est adressée à la DIRECCTE l'ayant délivré. Dans le cas d'une extension à un nouveau département, il recueille l'avis du président du conseil général par l'intermédiaire du service instructeur du nouveau département, qui donne également son avis (article R.7232-5 du code du travail).

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. Dans tous les cas, 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) et publiée au recueil des actes administratifs de la préfecture (article R.7232-12 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, les OSP étant dans l'obligation de solliciter un agrément pour chacun des départements dans lesquels ils souhaitent exercer leur activité.

Il peut être infra départemental dans les cas particuliers prévus ci-dessous (agrément par équivalence et agrément des associations intermédiaires).

II-2.2.6. L'agrément par équivalence

L'article R.7232-6 du code du travail prévoit que l'autorisation accordée par le conseil général aux services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile des familles fragilisées (1° du I de l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles), des personnes âgées (6° du même article) et des personnes handicapées (7° du même article) emporte agrément, dans la limite des activités et de la zone géographique couvertes par ladite autorisation.

Ainsi, quand celle-ci a une portée infra-départementale, l'agrément délivré par équivalence a la même validité infra-départementale. De même, l'autorisation ne concernant que le mode prestataire, l'agrément est limité dans tous les cas à ce mode d'exercice.

L'agrément ayant une durée de cinq ans (article R.7232-8 du code du travail), l'agrément délivré par équivalence est limité à cette durée, même si la validité de l'autorisation accordée par le conseil général est supérieure.

Lorsque l'échéance de l'autorisation intervient avant le terme de l'agrément quel qu'en soit le motif et à défaut de renouvellement de l'autorisation, il est procédé au retrait de l'agrément pour les activités couvertes par l'autorisation (articles R.7232-6 et R.7232-14 du code du travail).

II - 2.2.7. 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 de l'article L.5132-13 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 - 2.2.8. Articulation du régime de l'agrément prévu par le code du travail et du régime de l'autorisation prévu par le code de l'action sociale et des familles:

Le tableau ci-dessous présente les activités relevant du droit d'option

Activités agréées en mode prestataire		Services autorisés	
Activités	Réf. CT	Activités	Réf. CASF
*Assistance aux personnes âgées	Article D. 7231-1 I-2°	Aide aux personnes âgées	6° du I de l'article L. 312-1
Garde malades	Article D. 7231-1 I-3°		
Accompagnement des personnes âgées en dehors de leur domicile	Article D. 7231-1 I- 7°		
* Assistance aux personnes handicapées	Article D. 7231-1 I- 4°	Aide aux personnes handicapées	7° du I de l'article L. 312-1

Accompagnement des personnes handicapées en dehors de leur domicile	Article D. 7231-1 I- 7°		
Assistance aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile	Article D. 7231-1 I- 2°	Aide aux familles fragilisées	1° du I de l'article L. 312-1 7° du I de l'article L. 312-1
* L'autorisation comprend obligatoirement les activités précédées de l'astérisque. Les autres activités peuvent être incluses ou non dans l'autorisation.			

Certaines activités de services à la personne relèvent à la fois du champ des établissements et services sociaux et médico-sociaux régis par les dispositions du code de l'action sociale et des familles et soumis à l'autorisation prévue par ce même code et du champ des organismes agréés de services à la personne régis par le code du travail.

L'article L.313-1-2 du code de l'action sociale et des familles offre la possibilité de choisir entre le régime de l'agrément et celui de l'autorisation pour ces services. C'est ce que l'on désigne sous le terme de « droit d'option ».

II - 2.2.8.1. Les OSP exerçant des activités relevant du droit d'option

Il s'agit des OSP qui pratiquent en mode prestataire des activités qui sont exercées ou susceptibles d'être exercées par des services qui se situent dans le champ de l'autorisation (II-2.2.6). Seules les activités exercées en mode prestataire relèvent du droit d'option, en effet les services autorisés fonctionnent exclusivement en mode prestataire.

II - 2.2.8.2. L'exercice du droit d'option

Lorsque des OSP optent pour l'autorisation, ils sont soumis à l'ensemble de la réglementation relative aux établissements et services sociaux et médico-sociaux prévue par le code de l'action sociale et des familles. Ils bénéficient de l'agrément par équivalence (voir paragraphe II-2.2.6).

Lorsque les services d'aide à domicile optent pour l'agrément, ils sont soumis à l'ensemble de la réglementation du code du travail relative à l'agrément. Ils sont en outre soumis à des obligations spécifiques (II - 2.2.8.3).

Un organisme qui ne dispose que de l'agrément est considéré comme ayant opté de fait pour l'agrément. Un organisme qui dispose de l'agrément et de l'autorisation doit obligatoirement se prononcer par écrit sur le régime qu'il a choisi, en précisant la date d'effet de ce choix. Ce courrier doit être adressé au préfet (DIRECCTE) et au président du conseil général. Il doit être enregistré dans nOva par la DIRECCTE ou les services du conseil général. Toutefois, pour des raisons de simplification, il est conseillé de changer de régime au début de l'année civile. Les prestations engagées avant le changement de régime continuent à bénéficier du régime auquel elles étaient soumises lors de la signature du contrat. Si un organisme renonce à l'autorisation, il ne pourra y accéder à nouveau qu'avec l'accord du président du conseil général concerné.

Un organisme gestionnaire de plusieurs services d'aide et d'accompagnement à domicile peut faire valoir son droit d'option pour chacun de ses services, pour autant que les services soient distincts et disposent d'un budget séparé.

II - 2.2.8.3. Les obligations propres aux organismes qui pratiquent des activités relevant du droit d'option ayant opté pour l'agrément

- l'encadrement du prix des prestations

Les prix des prestations de service sont fixés librement dans le cadre d'un contrat conclu entre l'organisme gestionnaire et le bénéficiaire. Les prix des contrats déjà conclus varient ensuite dans la limite d'un pourcentage fixé par un arrêté annuel du ministre de l'économie et des finances (article L.347-1 du code de l'action sociale et des familles).

Une dérogation à ce taux peut être accordée par le préfet en cas d'augmentation importante des coûts d'exploitation résultant de l'amélioration des prestations existantes ou de la modification des conditions de gestion ou d'exploitation.

Compte tenu du principe de liberté des prix des prestations à la signature des contrats, ces dérogations revêtent un caractère exceptionnel et doivent s'appuyer sur un dossier économique et financier complet.

Les demandes de dérogation sont instruites par les directions départementales de la protection des populations.

- Obligations relatives à l'évaluation

Les OSP sont soumis à une évaluation externe obligatoire tous les cinq ans, en application de l'article R.7232-9 du code du travail et des articles L.312-8 et L.313-1-2 et D.347-1 à D.347-3 du code de l'action sociale et des familles.

Le respect par l'organisme gestionnaire du cahier des charges relatif à l'agrément le dispense de procéder à l'évaluation interne prévue à l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles.

II - 2.3. Le renouvellement ou la modification de l'agrément

II - 2.3.1. La demande

La demande de renouvellement ou de modification d'agrément se fait dans les mêmes conditions qu'une demande initiale. La demande de renouvellement doit être déposée au plus tard trois mois avant le terme de validité de l'agrément (articles R.7232-5 et R.7232-9 du code du travail).

Le dossier comprend la liste des pièces mentionnées aux points 65 à 69 du cahier des charges du 26 décembre 2011 (Journal officiel du 30 décembre 2011). Les fichiers sont également accessibles sur nOva.

II - 2.3.2. Les modalités d'obtention

Lorsqu'un OSP sollicite le renouvellement de son agrément ou formule une demande de modification de son agrément afin de modifier la zone géographique (suppression ou ajout d'un ou de plusieurs départements) ou les activités pour lesquelles il est agréé, il procède

comme pour une demande d'agrément. Son dossier est instruit selon la même procédure qu'une première demande (article R.7232-5 du code du travail).

Les modalités d'obtention du renouvellement sont identiques à celles d'une demande initiale.

Le point 30 du cahier des charges permet le recrutement d'intervenants non qualifiés à condition que ces derniers suivent une formation diplômante, d'adaptation à l'emploi ou en alternance. Les points 29 et 57 prévoient des dispositions semblables pour les encadrants. Une attention particulière devra être apportée au respect de ces dispositions, en tenant compte de la nature des prestations proposées.

L'avis du président du conseil général du siège social de l'organisme ou du lieu d'implantation des établissements est sollicité de la même manière que lors de la délivrance de l'agrément. Lorsque le renouvellement porte sur une ou plusieurs activité(s) exercée(s) dans un ou plusieurs autres départements, la DIRECCTE territorialement compétente pour le siège ou à défaut pour le lieu du principal établissement, saisit pour avis les services instructeurs territorialement compétents qui solliciteront l'avis du ou des président(s) de conseil général.

Outre le dossier constitué par le demandeur, les données statistiques et d'activités fournies par l'organisme tout au long de son agrément dans le cadre de nOva (état d'activité trimestriel, tableau statistique annuel, bilan annuel) seront également examinées et exploitées.

II - 2.3.3. Les organismes qui exercent exclusivement les activités hors du champ du droit d'option.

La liste exhaustive des activités hors du champ du droit d'option est la suivante :

- garde d'enfants de moins de trois ans,
- accompagnement d'enfants de moins de trois ans,
- interprète en langue des signes,
- aide à la mobilité et transports des personnes ayant des difficultés de déplacement,
- conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes.

Si l'organisme exerce exclusivement une ou plusieurs de ces activités dans le champ de l'agrément, il n'a pas à faire procéder à l'évaluation externe.

II - 2.3.4. Les organismes disposant d'une certification

La certification de service dispense de l'évaluation externe (s'agissant des activités relevant du droit d'option) et permet un renouvellement automatique de l'agrément (article R.7232-9 du code du travail et point 66 du cahier des charges).

Un certificat en cours de validité établi sur la base d'un des référentiels de certification reconnus par le directeur de l'ANSP dispense de la production du dossier type de demande de renouvellement :

- pour les activités énumérées sur le certificat,
- pour les départements pour lesquels les établissements sont mentionnés.

L'organisme certifié adresse à la DIRECCTE un courrier de demande de renouvellement automatique d'agrément auquel il joint son certificat. Celui-ci mentionne notamment :

- la période de validité de la certification,
- l'identité et les coordonnées de l'organisme certifié et celles de ses établissements certifiés lorsqu'il s'agit d'une certification multi-établissements,
- 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 demandés, 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.

II - 2.3.5. Les organismes relevant du droit d'option et ayant opté pour l'agrément

Les structures relevant du droit d'option (cf. paragraphe II 2.2.8.1) et ayant opté pour l'agrément doivent faire procéder tous les cinq ans à une évaluation externe de leurs activités et de la qualité des prestations qu'elles délivrent au regard du cahier des charges. Cette évaluation est assurée par un organisme extérieur habilité par l'agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale (ANESM). La liste de ces organismes est consultable sur le site de l'ANESM.

Les organismes sont invités à transmettre les résultats de cette évaluation six mois au moins avant la fin de l'agrément. Ce délai permet à l'organisme de corriger les insuffisances éventuellement constatées ou, a minima, d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action. Les conclusions de l'évaluation et, le cas échéant, les mesures correctives prises par l'OSP constituent un des éléments à prendre en compte dans le cadre de la procédure de renouvellement.

Cette évaluation est obligatoire. Ses résultats permettent d'instruire les demandes de renouvellement d'agrément sur des éléments objectifs.

II - 2.3.6. Les organismes qui exercent dans le cadre de l'autorisation

- Les organismes exerçant l'ensemble de leurs activités selon le régime de l'autorisation :

Leur agrément est renouvelé sur présentation de leur arrêté d'autorisation délivré depuis moins d'un an ou d'une attestation du conseil général de moins de trois mois précisant la durée de l'autorisation, les activités et les zones géographiques autorisées (article R.7232-6 du code du travail et point 65 du cahier des charges).

- Les organismes exerçant une partie de leurs activités sous le régime de l'autorisation et une partie sous le régime de l'agrément :

Toutes les demandes portant sur des activités exercées hors du cadre de l'autorisation feront l'objet d'une instruction⁴.

⁴ Sauf si l'OSP bénéficie d'une certification donc d'un renouvellement automatique

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

II - 2.4. Le retrait de l'agrément

II - 2.4.1. 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 sa délivrance et précisées par les articles R.7232-1 à R.7232-7 sont avant tout justifiées par la nécessité de protéger la santé ou la sécurité des publics vulnérables destinataires de ces services (enfants mineurs, personnes âgées, handicapées ou dépendantes, familles en difficulté, ...).

Les motifs de retrait sont énoncés à l'article R.7232-13 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.7232-10 du code du travail,
- 2°) il ne respecte pas les dispositions légales relatives à la santé et à la sécurité au travail,
- 3°) il exerce des activités autres que celles déclarées dans la demande d'agrément,
- 4°) il ne transmet pas le bilan prévu à l'article R.7232-13 du code du travail.

Par ailleurs l'article R.7232-17 du code du travail prévoit que le retrait d'autorisation des services d'aide et d'accompagnement visés à l'article L.313-1-1 du code de l'action sociale et des familles par le président du conseil général qui l'a délivrée emporte retrait de l'agrément.

II - 2.4.2. 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 (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.7232-18 à R.7232-24 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 - 2.4.3. La procédure de retrait de l'agrément

Le retrait d'agrément est obligatoirement précédé de l'envoi d'une lettre recommandée 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 (article R.7232-15 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.7232-16 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, l'ANSP et les présidents de conseils généraux en sont ainsi informés. 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 (1° à 4° inclus du II-2.4.1).

II - 3. Contrôles

Contrôles spécifiques aux organismes ayant opté pour l'agrément assurant des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile destinés aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux familles

Les directions départementales de la cohésion sociale exercent sur ces organismes un contrôle visant à s'assurer de l'état de santé, de la sécurité, de l'intégrité et du bien-être physique et moral des bénéficiaires du service, au titre de l'article L.313-1-2 du code de l'action sociale et des familles et selon les modalités prévues par les articles L.331-1 à L.331-8, et L.313-13 (alinéas 2 à 4) et L.313-16 du même code.

Les DIRECCTE 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 la DIRECCTE territorialement compétente, ou d'un recours hiérarchique auprès du Ministre de l'économie, des finances et de l'industrie – Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services – Mission des services à la personne (MISAP) –, ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de ... (adresse).

En cas de rejet du recours gracieux ou hiérarchique (rejet explicite) ou en l'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois (rejet tacite), 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 DIRECCTE dans les conditions de droit commun.

Les recours hiérarchiques sont adressés au ministre de l'économie, des finances et de l'industrie. Dès réception, la MISAP en adresse une copie à la DIRECCTE concernée et lui demande une copie intégrale de son dossier ainsi que ses observations.

Lorsque le recours hiérarchique est accepté par le ministre, la DIRECCTE en est informée 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 à la DIRECCTE pour information.

II - 4.2. Recours contentieux

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

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

TROISIEME PARTIE : les textes de référence

Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur

Code du travail

Septième partie – Livre II - Titre troisième : activités de services à la personne

Art. L. 7232-1 à L. 7234-1

Art. R. 7232-1 à R. 7232-24, R. 7233-12

Art. D. 7231-1, D. 7231-2, D. 7233-1 à D. 7233-11, Art. D. 7234-1, D. 7234-2 (missions ANSP)

Première partie - Livre II - Titre septième : chèques et titres simplifiés de travail

Art. L. 1271-1 à L. 1271-17

Art. D. 1271-1 à D. 1271-33

et

Art. L. 5132-7 à L. 5132-14 (associations intermédiaires)

Code général des impôts

Art.199 sexdecies (crédit ou réduction d'impôt)

Art.199 sexvicies

Art. 279 (i) fixant un taux réduit de TVA pour les services à la personne

Art. 278-0 bis (D) modifiant le taux réduit de TVA

Code de l'action sociale et des familles

Art. L. 312-1 (établissements et services sociaux et médico-sociaux)

Art. L. 313-1 à L.313-9 (autorisation et agrément)

Art. L. 331-1 à L.331-9 (dispositions communes aux établissements soumis à autorisation et à déclaration)

Art. L. 347-1 (services d'aide et d'accompagnement non soumis à autorisation)

Code de la sécurité sociale

Art. L. 241-10 I et II

Code du commerce

Art. L. 450-3, L. 450-7 et L. 450-8

Code de la consommation

Art. L. 111-1 à L. 114-1 (information des consommateurs, prix et conditions de vente), Art. L. 121-1, L. 121-2, L. 121-1-1 (pratiques commerciales trompeuses), Art. L. 121.8 (publicité)

Code de la santé

Art. L. 2324-1 (paiement en CESU des crèches, haltes-garderies)

Autres textes

- arrêté du 26 décembre 2011 fixant les limites d'âge de garde d'enfant à domicile pris pour l'application de l'article D.7231-1 du code du travail (JO du 30 décembre 2011)
- arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R.7232-7 du code du travail (JO du 30 décembre 2011)
- circulaire DGEFP–DGCCRF–DGAS–ANSP du 1^{er} décembre 2008 rappelant les règles du droit de la concurrence applicables aux organismes intervenant auprès des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie ou de la prestation de compensation du handicap
- circulaire du 31 mars 2011 pour le paiement par chèques emploi service universel (CESU) des prestations de transport en taxi pour les personnes âgées ou à mobilité réduite
- Bulletin officiel des impôts 5B-2-10 n° 6 du 13 janvier 2010 (réduction d'impôt sur le revenu en faveur des investissements immobiliers réalisés dans le secteur de la location meublée non professionnelle)
- Instruction n° 6 du 14 janvier 2008 (Bulletin officiel des impôts 5 B-1-08)
- Instruction du 8 février 2012 précisant le champ et l'entrée en vigueur du passage à 7 % du taux de TVA (BOI n° 14 du 10 février 2012 , 3 C-1-12).

**Bulletin officiel de l'administration centrale
du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie
et du ministère du Budget, des Comptes publics,
et de la Réforme de l'État**

N° 45 – mars - avril 2012

SOMMAIRE

SECRETARIAT GÉNÉRAL

CABINET DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL (MISSION RESSOURCES COMMUNES)

Décision du 20 janvier 2012 portant délégation de signature en matière d'attribution des réductions et majorations d'ancienneté.....p. 8

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Arrêté du 13 décembre 2011 modifiant l'arrêté du 17 novembre 2011 portant nomination des représentants de l'administration aux commissions administratives paritaires et aux commissions consultatives paritaires de l'administration centrale du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État et du ministère de la Fonction publique.....p. 12

Arrêté du 9 mars 2012 modifiant l'arrêté du 17 novembre 2011 portant nomination des représentants de l'administration aux commissions administratives paritaires et aux commissions consultatives paritaires de l'administration centrale du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État et du ministère de la Fonction publique.....p. 14

Arrêté du 15 mars 2012 modifiant l'arrêté du 13 décembre 2011 modifié fixant la liste des organisations syndicales habilitées à désigner des représentants aux comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État et du ministère de la Fonction publique.....p. 16

Arrêté du 20 mars 2012 portant approbation du règlement intérieur du comité technique ministériel unique du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État, et du ministère de la Fonction publique.....p. 18

Décision du 20 mars 2012 portant approbation du règlement intérieur du comité technique unique d'administration centrale du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État, et du ministère de la Fonction publique.....p. 25

Décision du 20 mars 2012 portant approbation du règlement intérieur du comité technique spécial des services techniques de l'administration centrale du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, et du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État.....p. 32

MISSION DES SERVICES A LA PERSONNE

Document d’instruction DGCIS – n°1-2012 du 26 avril 2012 relatif à la déclaration et l’agrément des organismes de services à la personne.....p 77

DIRECTION GÉNÉRALE DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS

Arrêté du 16 mars 2012 fixant les listes d’assesseurs appelés à siéger à la commission de conciliation et d’expertise douanière.....p. 121

DIRECTION GÉNÉRALE DE L’ÉNERGIE ET DU CLIMAT

Arrêtés du 9 septembre 2011 portant nomination au Conseil supérieur de l’énergie.....p. 147 à 148

Arrêté du 18 janvier 2012 portant nomination au Conseil supérieur de l’énergie.....p. 149

Arrêté du 23 janvier 2012 portant nomination du président du conseil supérieur de l’Énergie.....p. 150

Arrêté du 7 mars 2012 portant nomination au Comité technique de l’électricité.....p. 151

Arrêté du 13 avril 2012 prenant acte d’une démission au Conseil supérieur de l’énergie.....p. 152

DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

Arrêté du 16 juin 2011 portant nomination et remplacement du commissaire du Gouvernement près le conseil régional de l’ordre des experts-comptables de Nord-Pas-de-Calais.....p. 153

DIRECTION GÉNÉRALE DE L’INSEE

Arrêté du 8 mars 2012 portant délégation de signature de la direction régionale d’Alsace (Institut national de la statistique et des Études économiques).....p. 154

Arrêté du 8 mars 2012 portant délégation de signature de la direction régionale d’Aquitaine (Institut national de la Statistique et des Études économiques).....p. 156

Arrêté du 8 mars 2012 portant délégation de signature de la direction régionale d’Auvergne (Institut national de la Statistique et des Études économiques).....p. 158

Arrêté du 8 mars 2012 portant délégation de signature de la direction régionale de Basse-Normandie (Institut national de la statistique et des Études économiques).....p. 160

Arrêté du 8 mars 2012 portant délégation de signature de la direction régionale de Bourgogne (Institut national de la Statistique et des Études économiques).....p. 162

Arrêté du 8 mars 2012 portant délégation de signature de la direction régionale de Bretagne (Institut national de la Statistique et des Études économiques).....p. 164