

- **Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu au premier alinéa de l'article L 129-1 du code du travail**

La circulaire DE/DSS n° 96/25 et DE/DAS n° 96/509 du 6 août 1996 est abrogée

Pièces jointes :

Annexe 1 - Dossier de demande d'agrément

Annexe 2 - Modèle d'engagement des organismes de services à la personne demandant un agrément

Annexe 3 - Modèle d'attestation fiscale remise au client ou à l'utilisateur par l'organisme agréé

Annexe 4 - Arrêté du 24 novembre fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité »

Annexe 5 - Article 4 de l'ordonnance n°2005-1477

Le plan de développement des services à la personne a fait l'objet d'une première circulaire relative aux missions de l'Agence nationale des services à la personne et à celles des délégués territoriaux.

Cette deuxième circulaire a pour objet de présenter la liste des activités de services à la personne ainsi que la nouvelle procédure d'agrément des organismes (principalement les entreprises et les associations) qui se consacrent exclusivement aux services à la personne à leur domicile.

La liste des activités de services à la personne a été sensiblement augmentée pour mieux tenir compte des demandes de nos concitoyens. Elle appelle quelques commentaires qui sont exposés dans cette circulaire.

La nouvelle procédure d'agrément repose, quant à elle, sur les principes suivants :

- La simplification : l'agrément «simple» et l'agrément « qualité » sont désormais délivrés par une autorité unique, le Préfet de département.
- La rapidité : le service instructeur (la DDTEFP) dispose désormais de deux mois pour l'agrément simple et de trois mois pour l'agrément «qualité» pour en opérer la délivrance ou opposer un refus au demandeur.
- Le non cumul des procédures du Code du travail et du Code de l'action sociale et des familles : les structures intervenant auprès des publics fragiles peuvent désormais demander soit l'autorisation¹ prévue à l'article L313-1-1 du code de l'action sociale et des familles, soit l'agrément «qualité» en application de l'article L 129-1 du Code du travail.
L'équivalence de qualité des services rendus aux publics fragiles est assurée quelle que soit la procédure choisie, qu'il s'agisse de l'autorisation ou de l'agrément (article L129-17-I du code du travail).

¹ Voir l'ordonnance n° 2005-1477 du 1^{er} décembre 2005 portant diverses dispositions relatives aux procédures d'admission à l'aide sociale et aux établissements et services sociaux et médico-sociaux – [article 4 \(annexe 5\)](#)

- La qualité des services rendus. La certification des organismes de services à la personne (associations, entreprises, etc...) est encouragée. Les réseaux des services à la personne doivent être dotés d'une charte de qualité applicable à chacun de leurs établissements.

1. Les activités de services à la personne concernées par l'agrément

1.1 la liste des activités

Il s'agit des activités énumérées à l'article D 129-35 du Code du travail issu du décret n° 2005-1698.

Ces activités sont les suivantes :

- entretien de la maison et travaux ménagers,
- petits travaux de jardinage,
- prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »,
- garde d'enfant à domicile,
- soutien scolaire et cours à domicile,
- préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions.
- livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.
- assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux,
- 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,
- garde malade à l'exclusion des soins,

- aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile,
- prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile, (promenades, transports, actes de la vie courante) à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- assistance informatique et Internet à domicile,
- soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes,
- soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes,
- gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire,
- assistance administrative à domicile,
- les activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnées ci-dessus.

1.2 L'obligation d'activité exclusive

Pour être agréés, les organismes demandeurs doivent exercer des activités de services au domicile des personnes ou dans l'environnement immédiat du domicile si elles contribuent au maintien à domicile des personnes. Ces activités doivent être impérativement exercées à titre exclusif. Ainsi, les organismes demandeurs ne peuvent exercer simultanément ni une activité hors du domicile ni une activité qui exercée au domicile sortirait du champ des activités de services à la personne définies par le décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L129-1 du code du travail. De la même façon, les activités qui

concourent à coordonner et à délivrer des services à domicile doivent être exercées à titre exclusif.

Les seules exceptions prévues par la loi à la condition d'activité exclusive concernent les associations intermédiaires, les centres communaux et intercommunaux d'action sociale qui peuvent assurer la garde des enfants de moins de trois ans au domicile des personnes, et les établissements publics assurant l'hébergement des personnes âgées lorsque leurs activités comprennent également l'assistance à domicile aux personnes âgées et handicapées (article L 129-1 du Code du travail).

A l'appui de leur demande d'agrément, ces structures devront s'engager à établir une comptabilité séparée relative à leurs activités au domicile des personnes. C'est en effet, à cette condition seulement qu'elles peuvent obtenir l'agrément, bénéficier des avantages fiscaux et sociaux qui s'y attachent et faire bénéficier leurs usagers et clients de la réduction d'impôt prévue à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

1.3 L'agrément «qualité» est obligatoire

Conformément à l'alinéa 1^{er} de l'article L129-1, l'obligation d'agrément ne concerne que les activités de services à la personne à leur domicile relatives à la garde d'enfant de moins de trois ans, à l'assistance aux personnes âgées de 60 ans au moins, 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.

En effet, la nature des prestations de services à ces publics fragiles justifie une exigence de qualité particulière. L'arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu au 1^{er} alinéa de l'article L129-1 a été pris à cet effet. Les opérateurs de services à domicile qui exercent des activités relevant de l'agrément « qualité » doivent se conformer au cahier des charges annexé à cet arrêté. Une activité nécessitant l'agrément «qualité» ne peut être démarrée avant l'obtention de cet agrément, ou de l'autorisation prévue à l'article L313-1-1 du code de l'action sociale et des familles.

1.4 L'agrément «simple» est facultatif

Pour les autres services, l'agrément reste facultatif, son obtention permettant d'ouvrir droit, au bénéfice des organismes qui les mettent en œuvre ainsi qu'à celui de leurs clients ou usagers, à des avantages fiscaux et sociaux.

1.5 Les avantages sociaux et fiscaux liés à l'agrément

Ils sont mentionnés aux articles L 129-3 et L 129-4 :

- pour les clients des organismes agréés, réduction d'impôt de 50 % par foyer fiscal dans la limite d'un plafond de 12 000 euros par an des dépenses engagées en matière de services à la personne au domicile en application de l'article 199 sexdecies du code général des impôts. Le plafond est notamment majoré de 1 500 euros par enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, dans la limite de 15 000 euros.
- taux réduit de la taxe sur la valeur ajoutée prévue au i de l'article 279 du Code général des impôts, soit 5,5 % au bénéfice des organismes agréés.
- rémunérations des salariés des associations et des entreprises de services à la personne agréées en vertu de l'article L 129-1 exonérées de cotisations patronales de sécurité sociale dans la limite d'une rémunération correspondant à un SMIC (Article L 241-10 – III du code de la sécurité sociale).

1.6 Coordination et délivrance des services

La modernisation et le développement de la distribution des services à la personne, ont mis en lumière la nécessité de constituer des plates-formes de services, véritables structures d'intermédiation entre les distributeurs regroupés dans des enseignes et les particuliers usagers et clients des services à la personne. Seul ce modèle de développement du secteur est en mesure d'apporter une lisibilité et donc une

confiance du consommateur vis-à-vis de l'offre, la garantie d'une qualité des services liée à des marques reconnues, qu'elles soient associatives ou de sociétés en même temps que la professionnalisation des salariés et la modernisation de leur cadre d'emploi. Il convenait dès lors d'en tirer les conséquences nécessaires en prévoyant que les activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes (article D 129-35) appartiennent également au champ des activités définies à l'article L 129-1 et sont agréées à cet effet.

Ces structures de coordination et d'intermédiation sont dédiées au fonctionnement des opérateurs de services, à l'appui à la professionnalisation de leur personnel, au développement de la qualité des services et à la mise en relation entre les usagers, les clients et les services.

Vous instruirez leur demande d'agrément dans les mêmes conditions que pour les organismes de services au domicile des personnes.

1.7 L'actualisation annuelle de la liste des activités éligibles à l'agrément

La liste des activités peut être modifiée pour tenir compte de l'émergence d'activités nouvelles de services à la personne au sens de l'article L 129-1.

Cette liste fait l'objet, au terme de l'article D 129-37, d'une évaluation annuelle réalisée par l'Agence nationale des services à la personne. La remontée de vos observations et propositions par l'intermédiaire du délégué territorial s'avérera à cette fin particulièrement utile.

1.8 Les nouvelles activités éligibles à la procédure d'agrément

La liste des activités éligibles à l'agrément a été sensiblement augmentée. Quelques activités, dont certaines sont nouvelles, appellent les observations suivantes :

- 1.8.1.** Certaines activités sont assorties du complément suivant : « ... à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ».

Vous serez attentifs à cette condition. L'activité nouvelle exercée dans l'environnement du domicile n'est éligible à l'agrément, qu'à la condition qu'elle soit comprise dans une offre de services globale, dont la plus grande part doit être effectuée au domicile.

Pour les personnes âgées dépendantes ou handicapées, ces activités nouvelles (dont certaines relèvent de l'agrément «simple», voir le paragraphe 1.9) présentent un grand intérêt dans la mesure où elles participent au maintien de ces personnes à leur domicile et constituent une alternative à l'hospitalisation ou au long séjour en établissement spécialisé.

- 1.8.2.** Les petits travaux de jardinage sont définis par une lettre du Ministère de l'agriculture de décembre 2002 comme « les travaux d'entretien courant des jardins de particuliers à leur domicile, effectués au moyen du matériel mis par l'employeur (le particulier) à la disposition du salarié (ou de l'organisme agréé). Les travaux comprennent la taille des haies et des arbres, à l'exclusion des travaux forestiers tels que définis à l'article L. 722-3 du code rural »
- 1.8.3.** Les prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » sont des tâches occasionnelles de très courte durée qui ne demandent pas de qualification particulière : changer une ampoule, un joint, fixer un cadre, etc ... Pour ouvrir droit à la réduction d'impôt, les modalités de recours à ce type de prestation sont définies par l'article D129-36 issu du décret n° 2005-1968 du 29 décembre 2005. Ainsi, ces prestations doivent être fournies dans le cadre d'un abonnement payable par mensualités et résiliable sous préavis de deux mois, souscrit par le client. La prestation unitaire ne doit pas dépasser deux heures. L'abonnement peut néanmoins inclure des prestations complémentaires n'ouvrant pas droit à avantage fiscal.
- 1.8.4.** S'agissant des cours à domicile, qui s'adressent à tous les publics et non pas seulement aux scolaires, il conviendra de s'assurer que ces prestations sont fournies par des professionnels de la formation, ou des personnes pouvant se prévaloir d'une compétence confirmée et incontestable. Vous en examinerez avec soin les justificatifs. Vous vérifierez que ces activités n'ont pas de lien direct ou indirect avec des activités culturelles et qu'elles ne sont pas dispensées

par des organisations politiques ou syndicales. Vous vérifierez aussi avec beaucoup de vigilance qu'elles n'émanent pas d'organisations sectaires.

Les cours à domicile (voir paragraphe 1-9) constituent une activité qui relève de l'agrément «qualité» lorsqu'ils sont dispensés à des personnes âgées ou handicapées. Il en résulte que, cette activité, sauf si elle prévoit explicitement de ne pas s'adresser à des publics fragiles, relèvera de l'agrément «qualité» dès lors qu'elle pourrait les concerner même partiellement.

1.8.5. L'activité d'assistance informatique et Internet à domicile couvre la chaîne des prestations de services suivante :

- Livraison au domicile de matériels informatiques
- Installation au domicile de matériels informatiques
- Mise en service au domicile de matériels informatiques
- Maintenance au domicile de matériels informatiques
- Réparation au domicile de matériels informatiques (excluant toute vente de pièces de rechange)
- Initiation et formation au fonctionnement du matériel informatique et aux logiciels non professionnels, à condition que cette prestation soit comprise dans la chaîne des prestations de services décrite ci-dessus.

L'initiation et la formation à l'informatique sont destinées, dans le cadre des activités de services à la personne à leur domicile, à permettre l'utilisation courante du matériel livré.

Cette activité de formation spécifique peut être sous-traitée à un organisme disposant à cet effet d'un agrément «simple», ou à un intervenant individuel, pourvu qu'ait été vérifiée sa capacité à l'exercer (diplôme, titre ou expérience validée ou justifiée).

1.8.6. Les soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes comprennent les soins d'hygiène et de mise en beauté.

1.8.7. L'assistance administrative à domicile est comparable à l'activité d'écrivain public. Elle doit toutefois être exercée à titre exclusif au domicile des personnes, pour être agréée.

1.8.8. Dans l'activité d'assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, les mots : « aux autres personnes » concernent :

- Les personnes rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social. L'activité exercée est une activité dite « d'aide aux familles »,
- Les personnes qui sont momentanément ou durablement atteintes de pathologies chroniques invalidantes ou présentant une affection les empêchant d'accomplir les actes ordinaires de la vie quotidienne. L'activité concernée est une activité dite « d'assistance aux personnes dépendantes »

1.8.9. Les activités suivantes ouvrent droit à la réduction d'impôt sous condition de plafond de l'assiette des prestations :

- Les prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains ». Le montant de celles-ci est plafonné à 500 euros par an et par foyer fiscal.
- L'assistance informatique et Internet à domicile. Le montant des prestations est plafonné à 1000 euros par an et par foyer fiscal.
- Les petits travaux de jardinage. Le montant des prestations est plafonné à 1500 euros par an et par foyer fiscal.

1.9 Activités relevant de l'agrément «simple» et activités relevant de l'agrément «qualité»

Si certaines activités qui s'adressent partiellement ou en totalité à des publics fragiles, relèvent clairement d'un agrément qui nécessite des garanties particulières en matière de qualité des prestations offertes (agrément «qualité»), d'autres peuvent soulever des interrogations.

La seule référence aux publics bénéficiaires du service rendu ne fournit pas dans tous les cas une indication suffisante pour déterminer l'agrément requis. Ainsi, la fourniture de certains services à des personnes âgées ou handicapées ne conduit pas à

les rendre obligatoirement éligibles à l'agrément «qualité». Il convient à cet égard de s'interroger sur l'importance de la prise en charge du public que la prestation de service suppose et qui nécessite de mobiliser, au-delà de la compétence requise pour exercer l'activité elle-même, un savoir-faire spécifique en matière d'accompagnement ou d'assistance.

A l'aide de cette grille d'analyse, la répartition peut s'opérer comme suit :

1.9.1. Activités relevant de l'agrément « simple »

- entretien de la maison et travaux ménagers,
- petits travaux de jardinage,
- prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »,
- garde d'enfants de plus de trois ans,
- soutien scolaire,
- préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions,
- livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- assistance informatique et Internet à domicile,
- soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes,
- gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire,
- activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne.

1.9.2. Activités relevant de l'agrément «simple» ou de l'agrément «qualité» selon qu'elles s'adressent ou non aux publics fragiles :

- assistance administrative à domicile,
- cours à domicile.

1.9.3. Activités relevant de l'agrément « qualité » :

- Garde d'enfants à domicile de moins de trois ans,
- Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux,
- Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue des signes de techniciens de l'écrit et de codeurs en langage parlé complété,
- Garde malade à l'exclusion des soins,
- Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de service d'assistance à domicile,
- Prestation de conduite de véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes.

2. La Procédure d'agrément

2.1. Les structures susceptibles d'être agréées

Elles sont mentionnées à l'article L 129-1 du Code du travail. Il s'agit :

- des associations de la loi de 1901,
- des associations intermédiaires,

- des entreprises, quelle que soit leur forme sociétale. A noter que certaines entreprises d'insertion assurent des prestations de services au domicile des particuliers.

Les centres communaux et intercommunaux d'action sociale ne relèvent de l'agrément que pour leur activité de garde d'enfants de moins de trois ans au domicile (agrément « qualité » obligatoire).

Seuls les établissements publics assurant l'hébergement des personnes âgées ont la faculté de demander l'agrément « qualité » pour la partie de leurs activités effectuée au domicile des personnes.

Les associations et les entreprises prestataires, organisant l'aide et l'accompagnement à domicile, autorisées par le président du Conseil général en application de l'article L313-1 du code de l'action sociale et des familles, disposent automatiquement de l'agrément « qualité » si elles satisfont à la condition d'activité exclusive prévue à l'article L129-1 du code du travail.

Vous établirez l'arrêté d'agrément « qualité » au bénéfice de chacun de ces organismes dès que sera porté à votre connaissance l'arrêté d'autorisation du Président du Conseil général, lequel doit mentionner que la condition d'activité exclusive est satisfaite par l'organisme autorisé (R129-1-III)

2.2. Facturation et réduction d'impôt : les obligations des organismes agréés

2.2.1. Facturation

Lorsqu'ils assurent la fourniture de prestations de services aux personnes physiques, les organismes agréés doivent produire une facture faisant apparaître :

- le nom et l'adresse de l'organisme agréé ;
- la nature exacte des services fournis ;
- le montant des sommes effectivement dues au titre de la prestation de service ;
- le nom et le numéro d'immatriculation de l'intervenant permettant son identification dans les registres des salariés de l'organisme agréé (sauf si la

prestation a fait l'objet d'une pré-facturation par une enseigne ou une plateforme de services à la personne) ;

- le taux horaire toutes taxes comprises ;
- la durée horaire de l'intervention ;
- le montant toutes taxes comprises ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;
- le cas échéant, le nom et le numéro d'agrément du sous-traitant ayant effectué la prestation (sauf dans le cas de prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »).

Les sommes facturées et ouvrant droit à exonération² ou réduction 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.

Pour les services prestataires relevant du 2° de l'article L 313-1-1, les prix des prestations fixés librement dans un cadre contractuel (cf. cahier des charges qualité), varient dans la limite d'un pourcentage fixé par un arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances, compte tenu de l'évolution des salaires et du coût des services.

Dans certaines conditions, le Préfet de département peut, par arrêté, fixer un taux supérieur d'augmentation (article L. 347-1 du Code de l'action sociale et des familles).

2.2.2. Attestation fiscale annuelle

L'organisme agréé 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 la réduction d'impôt définie à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts au titre de l'année N.

² En application de l'article L129-15, la partie du CESU pré financée par l'employeur est exonérée d'impôts. La partie autofinancée par le salarié bénéficiaire ouvre droit à la réduction d'impôts de l'article 199 sexdecies du CGI.

Cette attestation mentionne :

- le nom et l'adresse de l'organisme agréé,
- son numéro d'identification,
- le numéro et la date de délivrance de l'agrément,
- le nom et l'adresse de la personne ayant bénéficié du service,
- un récapitulatif des interventions effectuées (nom et numéro 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 établi.
- le prix horaire de la prestation
- le montant acquitté avec le CESU préfinancé
- le montant effectivement acquitté.

Dans les cas où des prestations sont acquittées avec le CESU préfinancé, l'attestation doit indiquer à l'utilisateur ou au client qu'il lui est fait obligation d'identifier clairement et d'informer les services des impôts, lors de sa déclaration fiscale annuelle, du montant des CESU qu'il a personnellement financé, ce montant seul donnant lieu à réduction d'impôt.

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.

Les centres communaux et intercommunaux d'action sociale et les établissements publics assurant l'hébergement des personnes âgées lorsque leurs activités comprennent également l'assistance au domicile des personnes âgées ou handicapées, sont également tenus de fournir une attestation fiscale à leurs usagers, lorsqu'une partie du montant des prestations qu'ils leur délivrent reste à la charge de ces derniers. Ce reste à charge ouvre droit, en effet, à réduction d'impôt. Vous en informerez ces services médico-sociaux ainsi que la direction départementale de l'action sociale et la direction de l'action sociale du département chaque fois que cela sera nécessaire.

2.3. Les modalités d'action des structures agréées

Elles sont précisées par l'article L 129-2 du Code du travail.

2.3.1. Le mode « mandataire »

L'association ou l'entreprise place des travailleurs auprès d'un particulier-employeur lequel conserve, comme dans la modalité d'emploi direct (gré à gré), une responsabilité pleine et entière d'employeur.

La personne mandataire peut toutefois accomplir, pour le compte du particulier-employeur les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de salariés, ce qui justifie le paiement par l'employeur d'une contribution représentative de ses frais de gestion.

2.3.2. Le prêt de main d'œuvre autorisé

Il est mis en œuvre par les associations intermédiaires et les filiales des entreprises de travail temporaire exclusivement dédiées aux services à la personne.

2.3.3. Le mode prestataire

Il concerne les associations et les entreprises (y compris les entreprises d'insertion assurant ce type de service) qui fournissent des prestations de services aux personnes à leur domicile, les CCAS et les CIAS au titre de leurs activités de garde d'enfants à domicile et les établissements publics d'hébergement lorsqu'ils assurent l'assistance à domicile aux personnes âgées ou handicapées.

2.4. Les modalités d'obtention de l'agrément

La procédure d'agrément des structures est simplifiée. Désormais l'agrément «simple» ou l'agrément «qualité» est délivré par une autorité unique : le Préfet de département. Sa validité est portée à cinq ans. L'agrément qu'il soit simple ou de qualité est national.

L'agrément «simple» est délivré dans le délai maximum de deux mois, et l'agrément «qualité» dans le délai maximum de trois mois.

Le dossier de demande est adressé à l'administration par envoi recommandé avec avis de réception ou envoi électronique.

Le délégué territorial nommé dans chaque département assurera une mission d'appui et de facilitateur pour la mise en œuvre de la procédure d'agrément.

2.4.1. L'agrément «simple»

L'agrément est accordé à l'organisme demandeur par le Préfet de département du lieu d'implantation de son siège social. La demande, dont un dossier-type est joint en annexe, est instruite par la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP).

Le Préfet dispose de deux mois, à compter de la date de réception de la demande d'agrément, pour instruire le dossier dès lors que celui-ci est complet. Le silence gardé par le Préfet pendant plus de deux mois vaut décision d'acceptation.

L'agrément est valable sur l'ensemble du territoire national. Cette couverture territoriale présente un grand intérêt pour les organismes composés d'un ou plusieurs établissements dépourvus d'autonomie juridique, installés hors du département de délivrance de l'agrément. L'ouverture d'un nouvel établissement fera l'objet d'une déclaration préalable auprès du Préfet de département du lieu d'implantation du nouvel établissement. Cette déclaration sera adressée au Préfet du département du lieu d'implantation du siège social de l'organisme. L'arrêté initial sera modifié pour intégrer la nouvelle structure dans l'agrément.

2.4.2. L'agrément «qualité»

L'agrément «qualité» est une déclinaison de l'agrément «simple», pour lequel l'exigence de qualité est renforcée, en raison de la fragilité des publics auxquels sont délivrées les prestations de services à leur domicile (voir le paragraphe 1.3).

L'agrément «qualité» fait l'objet de l'arrêté du 24 novembre 2005 (annexe 5) fixant un cahier des charges auquel les organismes demandeurs doivent se conformer strictement.

Au-delà du dossier de demande, identique dans sa composition à celui prévu pour l'agrément «simple», une attention particulière doit être accordée aux éléments de réponses aux stipulations énoncées par le cahier des charges et rappelées dans son paragraphe 50 et qui ont trait au niveau de qualité des services, à mettre en œuvre impérativement par l'organisme demandeur.

Pour l'obtention de l'agrément «qualité», l'avis du président du Conseil général est requis. Il porte sur la capacité de l'organisme demandeur à assurer une prestation de qualité ainsi que sur l'affectation des moyens humains, matériels et financiers proportionnés à cette exigence.

Si l'organisme demandeur comporte un établissement dans un département autre que celui du lieu d'implantation de son siège social, le président de Conseil général concerné est consulté. Cette consultation, à l'initiative du Préfet instructeur de la demande, s'effectue par l'intermédiaire du Préfet de département territorialement compétent.

La création d'un établissement nouveau au sein de l'organisme agréé fait l'objet, dans le cadre de l'agrément «qualité», non pas d'une simple déclaration préalable, mais d'une demande d'inscription du nouvel établissement dans l'arrêté initial d'agrément «qualité». Cette demande est adressée au Préfet qui a délivré l'agrément initial, par le Préfet du lieu d'implantation du nouvel établissement qui doit instruire cette nouvelle demande. La modification de l'arrêté, par adjonction du nouvel établissement, intervient après qu'ait été recueilli l'avis du président du Conseil général du lieu d'implantation du nouvel établissement.

L'ouverture d'un établissement nouveau au sein d'un organisme disposant de l'agrément «qualité», requiert par conséquent une instruction complète pour ce nouvel établissement.

Dans tous les cas, l'agrément doit être délivré dans le délai maximum de trois mois à compter de la date de réception du dossier complet de demande.

Il convient donc, sans tarder, d'engager la consultation du président de Conseil général concerné, dès réception à la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle du dossier de demande complet.

Le silence gardé par le Préfet instructeur de la demande plus de trois mois après la réception du dossier complet, vaut décision d'acceptation.

Il convient de noter que l'agrément «qualité» ne doit pas être confondu avec la charte de qualité qui est une norme interne imposée à tous les organismes qui comportent plusieurs établissements (article R 129-3 – 4°), que leurs activités relèvent de l'agrément « simple » ou de l'agrément « qualité ». L'agrément «qualité» n'exonère pas les réseaux d'être dotés d'une charte de qualité.

2.4.3. La composition du dossier de demande d'agrément

Elle est précisée par l'article R 129-2 du Code du travail.

Vous trouverez en annexe 1 un dossier type de demande d'agrément, comportant l'ensemble des rubriques à renseigner par l'organisme demandeur.

Si un organisme demandeur fournit des prestations qui relèvent en partie seulement de l'agrément «qualité», il convient qu'il obtienne l'agrément «qualité» pour l'ensemble de ses activités, sans qu'il soit besoin de distinguer celles qui relèveraient de l'agrément «simple».

2.4.4. Le regroupement des demandes d'agrément

Ainsi qu'il a été précédemment observé, la validité nationale de l'agrément présente un intérêt indéniable pour une personne morale dotée d'établissements non autonomes juridiquement. En revanche, elle ne concerne ni les fédérations d'associations, ni les sociétés (holding) fédérant des entreprises. L'agrément national ne concerne donc pas ce qu'il est convenu d'appeler des réseaux, lesquels regroupent des entités juridiquement autonomes, même si existent entre elles des liens fédératifs, contractuels ou autres.

Toutefois, en vue de faciliter leur instruction, et à condition qu'elles fassent l'objet de dossiers types, les demandes d'agrément des entités juridiques d'un réseau doté d'une charte de qualité qui s'applique à toutes, peuvent être regroupées et présentées par celui-ci au Préfet de département du lieu d'implantation de son siège social. La délivrance de l'agrément sera cependant assurée pour chaque entité juridique par le Préfet territorialement compétent. Si l'agrément «qualité» est requis, la consultation du président du Conseil général est effectuée dans les conditions habituelles.

2.4.5. Le numéro d'agrément

Sur l'arrêté d'agrément figure tout d'abord, l'année de sa délivrance. Ensuite, les agréments «simples» recevront le numéro 1 et les agréments «qualité» le numéro 2, suivi du n° du département qui procède à l'agrément, et du numéro d'ordre de délivrance de l'agrément. Ainsi, le 32^{ème} agrément «qualité», délivré en Haute Savoie en 2006 portera le n° : 2006-2.74.32.

2.4.6. Le renouvellement de l'agrément

Ainsi qu'en dispose l'article R 129-4, l'agrément est délivré pour une durée de cinq ans. La demande de renouvellement doit être déposée au plus tard trois mois avant le terme de la période d'agrément. Cette disposition permet un renouvellement sans à coup. Il convient à cet égard de rappeler aux organismes, que pendant la période non couverte par un agrément, ils ne bénéficient pas et ne peuvent faire bénéficier leurs usagers et clients des conditions fiscales et sociales favorables qui s'y attachent.

Pour les organismes certifiés, l'agrément est renouvelé tacitement dès lors que le champ et le référentiel qualité de la certification répondent aux prescriptions légales et réglementaires relatives aux services à la personne. Cette exigence doit être vérifiée, particulièrement en cas de délivrance d'un agrément «qualité».

Cette disposition vise à encourager la certification qui garantit un haut niveau de qualité des services. Il vous appartient d'aider les organismes à s'engager dans la démarche de certification y compris en les appuyant sur le plan financier, si nécessaire.

2.4.7. La période transitoire

L'article 2 du décret n° 2005-1384 du 7 novembre 2005 relatif à l'agrément prévoit des dispositions transitoires pour celles des structures actuellement agréées en application du décret n°95562 du 24 juin 1996. Il s'agit en effet de laisser aux organismes demandeurs un temps d'adaptation nécessaire à la nouvelle réglementation et d'éviter l'encombrement des services instructeurs, dès lors que l'instruction est désormais enfermée dans un délai impératif.

Ainsi les organismes agréés avant la date de publication du décret n°2005-1384 relatif à l'agrément disposent d'un délai d'un an à compter de la date de fin de validité de leur agrément en cours pour solliciter un nouvel agrément. Il convient de rappeler que leur nouvelle demande doit être déposée au plus tard trois mois avant le terme de l'année transitoire ainsi définie.

2.4.8. Les conditions supplémentaires d'éligibilité

L'article D 129-3 précise que des conditions spécifiques doivent être remplies par les organismes demandeurs pour obtenir l'agrément. Ces conditions sont rappelées ci-dessous :

- 1°) L'association est administrée par des personnes bénévoles qui n'ont aucun intérêt direct, ou indirect dans l'activité de l'association ou ses résultats ;
- 2°) L'association affecte ses résultats excédentaires au financement exclusif des actions entrant dans son objet ;
- 3°) L'association ou l'entreprise dispose en propre ou au sein du réseau dont elle fait partie, des moyens humains, matériels et financiers permettant de satisfaire l'objet pour lequel l'agrément est sollicité ;
- 4°) L'association ou l'entreprise comportant plusieurs établissements dispose d'une charte de qualité qui répond aux exigences de l'agrément et à laquelle les

établissements sont tenus d'adhérer ; la mise en œuvre de cette charte par les établissements donne lieu à une évaluation périodique ;

- 5°) Lorsque les services portent partiellement ou en totalité sur les activités mentionnées au premier alinéa de l'article L. 129-1, le demandeur de l'agrément s'engage à respecter un cahier des charges approuvé par arrêté du ministre chargé de l'emploi assurant l'équivalence de qualité mentionnée au I de l'article L. 129-17 ;
- 6°) Le ou les dirigeants de l'entreprise n'ont pas fait l'objet d'une condamnation pour l'une des infractions mentionnées à l'article 1^{er} de la loi n° 47-1635 du 30 août 1947 relative à l'assainissement des professions commerciales et industrielles.
- 7°) La personne représentant l'association ou l'entreprise dont l'activité est en lien avec des mineurs n'est pas inscrite au fichier judiciaire national automatisé des auteurs d'infractions sexuelles.

Il vous appartient de les vérifier avec soin. En particulier le bilan annuel des organismes agréés doit rendre compte du respect de ces conditions.

S'agissant du paragraphe 1, il est fréquent que dans les grandes fédérations associatives, le secrétaire général ou le délégué général soit un salarié et siège au conseil d'administration ou au comité directeur avec voix délibérative. Cette caractéristique n'est pas de nature à faire obstacle à l'agrément de l'organisme qu'elle concerne.

Le paragraphe 4 concerne ce qu'il est convenu d'appeler des réseaux. Les établissements qui y sont mentionnés disposent de l'autonomie juridique.

Le paragraphe 5 traite de l'agrément «qualité» dont l'obtention est subordonnée au respect du cahier des charges approuvé par arrêté du 24 novembre 2005.

2.4.9. Les motifs du retrait d'agrément

Ils sont énoncés à l'article R 129-5. Il s'agit des cas dans lesquels l'organisme agréé :

- 1°) cesse de remplir les conditions ou de respecter les obligations mentionnées aux articles R 129-1 à R 129-4 ;
- 2°) ne respecte pas la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail ;
- 3°) exerce des activités autres que celles déclarées dans la demande d'agrément ;
- 4°) n'est pas en mesure de justifier à tout moment du caractère exclusif de son activité de service ;
- 5°) ne transmet pas au Préfet compétent avant la fin du premier semestre de l'année, le bilan qualitatif et quantitatif de l'activité exercée au titre de l'année écoulée.

Le retrait d'autorisation des services d'aide et d'accompagnement visés à l'article L313-1-1 du code de l'action sociale et des familles par le président du Conseil général qui l'a délivrée vaut retrait de l'agrément (article R129-1 – III. Voir 2.1).

L'agrément délivré à un organisme comportant plusieurs établissements peut être modifié lorsqu'un de ses établissements se trouve dans un des cas de retrait mentionnés ci-dessus (1° à 5° inclus). Il vous appartient dans ce cas, de décider le retrait de l'établissement de la liste des établissements mentionnés dans l'arrêté d'agrément.

L'organisme agréé qui ne remplit plus les conditions de l'agrément en est avisé par lettre recommandée ; il dispose d'un délai qui ne peut être inférieur à quinze jours pour faire valoir ses observations.

Lorsque l'agrément lui est retiré, l'organisme en informe sans délai l'ensemble des bénéficiaires de ses prestations de services par lettre individuelle. A défaut, après mise en demeure restée sans effet, le préfet compétent publie, aux frais de l'organisme, sa décision dans deux journaux locaux.

Les décisions d'agrément et de retrait d'agrément sont publiées au recueil des actes administratifs de la préfecture. Le directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle en informe l'Agence nationale des services à la personne et l'organisme chargé du recouvrement des cotisations de sécurité sociale.

Il vous appartient d'informer l'organisme quand vous l'agréez, de l'ensemble de ces dispositions.

2.4.10. Le contentieux des agréments

Il s'exerce dans les conditions du droit commun. Il vous appartient d'instruire les recours gracieux contre une décision de refus partiel ou total d'agrément, et d'adresser les recours hiérarchiques au ministre chargé de l'emploi (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle). Toute décision de refus doit mentionner les voies, moyens et délais de recours (y compris l'adresse et les coordonnées du Tribunal administratif compétent).

2.4.11. Evaluation

L'organisme agréé doit produire annuellement un bilan quantitatif et qualitatif de l'activité exercée au titre de l'année écoulée. Le bilan concerne chacun des établissements si l'organisme de services à la personne en comporte plusieurs, sans préjudice d'une synthèse de l'ensemble. C'est un élément important de l'engagement qu'il prend vis-à-vis de l'administration. En cas de non respect de celui-ci, l'agrément peut lui être retiré. Par ailleurs, les organismes agréés continueront comme par le passé à adresser à la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle les états statistiques mensuels et annuels actuellement en vigueur. Les états statistiques annuels sont adressés à la DARES ainsi qu'à l'Agence nationale des services à la personne.

La liste des personnes agréées³, la connaissance statistique du secteur, la croissance de l'emploi et le développement des activités nouvelles constituent des données à recueillir avec soin. Vous les consoliderez pour les faire parvenir à l'Agence nationale des services à la personne au plus tard le 15 du mois N+1 au titre du mois N. L'Agence a en effet pour mission de constituer un observatoire national du secteur des services à la personne. Un répertoire national des organismes agréés sera mis en place. Au plan local, le délégué territorial vous apportera l'appui nécessaire pour le suivi des travaux d'évaluation.

Par ailleurs, l'article L 311-1-1 du Code de l'action sociale et des familles prévoit que les organismes détenteurs d'un agrément «qualité» sont soumis à la procédure d'évaluation prévue à l'article L-312 du même code. Un décret et une circulaire d'application élaborés par la Direction générale de l'action sociale (DGAS), en concertation avec l'Agence nationale des services à la personne, préciseront prochainement les conditions d'application de cette procédure.

Le ministre de l'emploi, de la
cohésion sociale et du logement



Jean-Louis Borloo

³ La fiche d'identification pour chaque organisme agréé, continue à être adressée à la DARES.

Annexe 1

Dossier de :

DEMANDE D'AGREMENT

1) - IDENTIFICATION DE L'ORGANISME (entité juridique)

- Raison sociale :
- Adresse du siège social,
- statut :

2) - ADRESSE DES ETABLISSEMENTS :

3) - NATURE ET PRIX DES PRESTATIONS OFFERTES

4) - PUBLICS ET CLIENTS CONCERNES

5) - CONDITIONS D'EMPLOI DU PERSONNEL

(convention collective appliquée, types de contrats de travail utilisés ou statut de droit public dont relève le personnel, conditions de rémunération et de protection sociale).

6) - DESCRIPTIF DES MOYENS D'EXPLOITATION : (prévisionnel en cas de création) nombre et qualification des personnels, moyens matériels)

7) - PIECES A JOINDRE :

7.1. Dans tous les cas :

- > les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en œuvre
- > un modèle de document d'information des clients et des usagers en matière fiscale
- > un modèle du document d'information des services administratifs en matière statistique
- > la liste des sous-traitants éventuels
- > charte de qualité du réseau pour les organismes dotés d'établissements
- > un engagement conforme au modèle ci-joint.
- > documents financiers (compte de résultats de l'exercice écoulé, bilan, budget prévisionnel).
- > une déclaration sur l'honneur par laquelle la personne représentant l'association ou l'entreprise dont l'activité est en lien avec des mineurs certifie ne pas être inscrite au fichier judiciaire national automatisé des auteurs d'infractions sexuelles.

7.2. S'il s'agit d'une association :

- > les statuts
- > récépissé de la déclaration à la préfecture,
- > parution au journal officiel
- > nom, prénom, adresse et profession de chacun des membres du conseil d'administration.

7.3. S'il s'agit d'une entreprise :

- > les statuts
- une déclaration sur l'honneur par laquelle le (les) dirigeant (s) certifie (ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation pour l'une des infractions mentionnées à l'article 1^{er} de la Loi n° 47-1635 du 30 Août 1947 relative à l'assainissement des professions commerciales et industrielles.

7.4. Dossier Agrément « qualité » :

Lorsque les activités s'adressent partiellement ou en totalité aux publics mentionnés au 1^{er} alinéa de l'article L 129-1, le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité », prévu par l'arrêté du 24 novembre 2005 (annexe 4) doit faire l'objet d'un dossier de réponses élaboré par l'organisme demandeur, et joint au dossier de demande, afin de vérifier que les prescriptions qu'il prévoit sont remplies.

Annexe 2

MODELE D'ENGAGEMENT

Des organismes de services à la personne demandant un agrément

(A joindre à la demande d'agrément)

Je, soussigné (e) (nom / qualité).....

Responsable de (préciser l'organisme).....

Prend l'engagement :

A mentionner quel que soit le type d'organisme :

- > D'adresser, à chacun des clients ou usagers de (préciser l'organisme demandeur).....avant le 31 janvier, une **attestation fiscale annuelle** se rapportant aux prestations qui lui auront été fournies dans l'année précédente.
- > De fournir à l'administration les informations statistiques demandées ainsi que, annuellement, ses bilans, comptes de résultat, budget prévisionnel et compte rendu d'activité,
- > De délivrer aux usagers ou clients une information leur permettant de choisir à tout moment la prestation la plus adaptée à leur situation,
- > De veiller au respect de l'interdiction faite aux intervenants à domicile de recevoir des usagers ou clients toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs,
- > De respecter les conditions de discrétion et de prestation de l'autonomie des usagers ou clients,
- > Et, d'une façon générale, de veiller à la qualité des prestations fournies, notamment en mettant en oeuvre des règles de contrôle interne de la qualité,

Dans le cas où l'organisme pratique le recrutement de salariés pour une durée déterminée en vue de les mettre à disposition de particuliers utilisateurs :

- > D'établir d'une part, des contrats de travail écrits mentionnant notamment les tâches confiées, la durée et le lieu de leur exécution ainsi que les modalités de rémunération et, le cas échéant, de l'indemnisation des déplacements , d'autre part, un contrat écrit avec l'utilisateur mentionnant le nom du salarié, la nature des tâches confiées ainsi que le lieu et la durée de leur exécution et de veiller à ce que l'utilisateur d'un salarié mis à disposition fasse exclusivement effectuer, à celui-ci, les tâches mentionnées à l'article D129-35 (décret n° 2005-1968 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L129-1 du code du travail).

Dans le cas où l'organisme est une association qui effectue le placement de salariés auprès de particuliers employeurs :

- > De ne pas faire obstacle aux prescriptions législatives, réglementaires et conventionnelles qui régissent les relations entre l'employeur et le salarié, notamment celles qui découlent de l'article L 311-2 du Code de la sécurité sociale (affiliation obligatoire aux assurances sociales du régime général).

Dans le cas où l'organisme fait une demande d'agrément « qualité »

- > De respecter le cahier des charges prévu par l'arrêté du 24 novembre 2005 (annexe 4)

Fait à le

Signature

Annexe 3

MODELE D'ATTESTATION FISCALE REMISE AU CLIENT PAR L'ORGANISME

Identification de l'association ou de l'entreprise agréée :

Adresse :

Numéro d'identification :

Numéro et date d'agrément :

Référence(s) bancaire(s) :

ATTESTATION FISCALE POUR L'ANNEE

- Nom et adresse du client :
- Nature des services fournis :
- Durée totale annuelle des interventions ¹ :
- Code(s) identifiant le(s) salarié(s) intervenant(s) :
- Modalités de paiement et montants :
 - . Abonnement :
 - . Chèque emploi service universel :
 - . Autres :
(préciser le numéro du compte débité)

¹ Le client doit conserver à fin de contrôle, les factures remises par le prestataire de services qui précisent les dates et durées des interventions.

- Montant total des prestations effectivement acquittées ouvrant droit à réduction ou exonération d'impôt²:

Date :

Signature et cachet

² La partie pré-financée par l'employeur, du CESU est exonérée d'impôt. Seule la partie autofinancée par le bénéficiaire du CESU ouvre droit à la réduction d'impôt de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts (cf. article L129-15 du Code du travail). La distinction des montants sera portée sur l'attestation émise par l'employeur à son salarié bénéficiaire en vue de la déclaration fiscale annuelle.

Annexe 4

Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu au premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail

NOR: SOCF0512332A

Le ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement,

Vu le code du travail, et notamment ses articles L. 129-1, L. 129-2, L. 129-17 et R. 129-1 à R. 129-5 ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L. 311-3 à L. 311-5 et D. 312-6, D. 312-7 et D. 312-7-1 ;

Vu le code de la consommation, et notamment ses articles L. 113-3 et L. 121-21 et suivants,

Arrête :

Article 1

Sont soumises aux dispositions du cahier des charges prévu au 5° de l'article R. 129-3 du code du travail les activités de services aux personnes à domicile mentionnées au premier alinéa de l'article L. 129-1, et exercées selon les modalités prévues à l'article L. 129-2 du code du travail, concernant :

- a) La garde d'enfants de moins de trois ans ;
- b) L'assistance aux personnes âgées de soixante ans et plus, aux personnes handicapées, ou aux autres personnes, dès lors qu'elles 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.

Article 2

Sont considérés comme une activité d'assistance telle que prévue au b de l'article 1er :

- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilisation et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade, soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices, transport...);
- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs, et de la vie sociale, soutien des relations sociales, assistance administrative...) à domicile ou à partir du domicile.

Sont exclus de ces activités les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

Article 3

Sont considérées notamment comme « autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile », au sens du premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail, les personnes rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social.

Article 4

Ne sont pas soumises aux dispositions du cahier des charges les activités qui concernent uniquement les tâches ménagères, l'environnement ou le cadre de vie, lorsqu'elles ne sont pas associées à une des activités prévues à l'article 1er.

Article 5

Le cahier des charges, prévu à l'article 1er, annexé au présent arrêté est approuvé.

Article 6

Le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 24 novembre 2005.

Jean-Louis Borloo

CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'AGRÈMENT «QUALITÉ» PRÉVU AU PREMIER ALINÉA DE L'ARTICLE L. 129-1 DU CODE DU TRAVAIL

Préambule

Les termes suivants employés dans le présent cahier des charges renvoient à des concepts définis ci-après :

Le « gestionnaire » désigne le représentant légal de la personne morale qui sollicite l'agrément et gèrera les prestations au profit des bénéficiaires quel que soit le mode d'exercice (prestataire, mandataire, intérim).

Le « bénéficiaire » désigne la personne physique qui bénéficie du service aux personnes mis en place. S'agissant de la garde d'enfants, la notion de « bénéficiaire » ou de « personne » renvoie, en fonction du contexte, soit au(x) parent(s) de l'enfant, soit à l'enfant, soit au parent et à l'enfant.

Les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire ou les salariés mis à disposition du bénéficiaire par le gestionnaire.

Pour les services exerçant en mode mandataire, la notion de « contrat » s'entend du contrat conclu entre le bénéficiaire et le gestionnaire du service, à l'exclusion du contrat de travail signé entre le bénéficiaire et son salarié.

I. - Liste des activités relevant de l'agrément «qualité»

Les activités relevant de l'agrément «qualité» sont définies à l'article 1er de l'arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément «qualité».

II. - Prescriptions générales

1. Les activités de service aux personnes à domicile relevant de l'agrément «qualité» se caractérisent par des interventions effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé ou de son handicap, et à son domicile. Les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens et la confidentialité des informations reçues.

2. Le gestionnaire garantit aux bénéficiaires auprès desquels il intervient l'exercice des droits et libertés individuels, conformément à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles. Le livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles est remis à chaque personne ou à son représentant légal, il comprend notamment la documentation mentionnée à l'article 7 du présent cahier des charges.

3. Ces actions ont une fonction sociale. En conséquence, le gestionnaire doit bien connaître le contexte local social et médico-social, correspondant au public auquel il s'adresse, afin de situer l'action de ses services en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs. A cette fin, le gestionnaire a pris connaissance notamment des dispositions du schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale concernant son champ d'intervention. Les gestionnaires connaissent :

- la répartition des compétences entre les différentes institutions concernées par le secteur dans lequel elles interviennent (conseils généraux, CAF, CRAM, caisses de retraite, municipalités, CCAS...);

- les différentes sources et conditions de financement relatives à leurs interventions ;

- les missions des services publics et des structures appelés à intervenir auprès du même public (services sociaux, services de PMI, commissions départementales d'accueil des jeunes enfants, équipements et services d'accueil des jeunes enfants, pour personnes âgées et personnes handicapées, maisons départementales des personnes handicapées, équipes médico-sociales de l'APA, CLIC, etc.).

4. Les prescriptions de ce cahier des charges constituent des références qualitatives que le gestionnaire met en oeuvre, selon ses propres choix d'organisation. Il lui appartient de définir et de mettre en oeuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions de façon à être en mesure d'assurer une prestation de qualité.

5. Le gestionnaire répond au présent cahier des charges soit en assumant avec ses moyens propres l'intégralité de la prestation, soit en s'associant avec d'autres structures pour y parvenir.

6. Le gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale créé à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles.

III. - Organiser un accueil de qualité

7. Le gestionnaire offre un accueil physique et un accueil téléphonique cohérent avec son offre de services. Il met à la disposition du public une documentation écrite, à jour, complète et précise sur son offre de service, sur les tarifs des prestations proposées, les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige. Les tarifs des prestations proposées sont affichés dans les lieux d'accueil du public.

8. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour, un numéro d'appel est communiqué au bénéficiaire pour l'ensemble des prestations proposées localement et un suivi des messages téléphoniques est organisé.

9. Le gestionnaire dispose de locaux adaptés, conformément à l'article L. 111-7 et L. 111-7-3 du code de la construction et de l'habitation. Ces locaux lui permettent d'assurer ses missions, en particulier la coordination des prestations et des personnels.

10. Le gestionnaire se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence.

IV. - Une proposition d'intervention individualisée

11. Une proposition d'intervention individualisée est élaborée par le gestionnaire avec le bénéficiaire :

- soit à partir d'un plan d'aide déjà élaboré par des équipes spécialisées ;
- soit à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins du bénéficiaire par le gestionnaire.

12. L'évaluation prend en compte la demande directe du bénéficiaire et les demandes de l'entourage, lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins.

13. Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en oeuvre. Dans le cas contraire, le bénéficiaire est orienté vers une structure adaptée.

14. La méthodologie d'intervention est adaptée au bénéficiaire (selon la situation, il convient de faire à la place, d'aider à faire ou d'apprendre à faire...).

15. La proposition d'intervention indique les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions.

16. Le gestionnaire fait connaître au bénéficiaire les financements potentiels et les démarches à effectuer.

V. - Clarté et qualité de l'offre de service

17. Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou pour tout bénéficiaire qui le demande. Cette disposition est affichée dans les lieux d'accueil du public. Le devis énumère les prestations, services, tâches qui seront réalisées et feront l'objet d'une facturation ultérieure. Le gestionnaire liste les documents laissés au bénéficiaire et joint un modèle de contrat type.

18. Tout abonnement et toute prestation donnent lieu à l'établissement d'un contrat écrit avec le bénéficiaire précisant la durée, le rythme, le type, le coût de la prestation et le montant restant à la charge du bénéficiaire.

19. A l'exception des cas d'urgence avérés, la formalisation de l'accord du bénéficiaire sur la prestation proposée et ses modalités est nécessaire. Cet accord est recueilli dans le cadre d'un contrat, avant l'intervention du gestionnaire.

20. Dans le cadre de prestations réalisées par démarchage, le bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation de 7 jours à compter de la signature du contrat conclu entre le bénéficiaire et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation.

21. Le gestionnaire établit une facturation claire et détaillée. Il adresse au bénéficiaire une attestation fiscale annuelle.

VI. - Les modalités de l'intervention

22. Le gestionnaire garantit la continuité des interventions y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés et leur bonne coordination.

23. Le bénéficiaire est informé des conditions générales de remplacement. Un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel y compris pendant les congés annuels.

24. Le gestionnaire assure lui-même ou, le cas échéant, fait assurer, par une structure dûment agréée ou autorisée, les activités prévues.

25. Le bénéficiaire est informé de l'identité des intervenants et de leur qualification. Le bénéficiaire peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance (1).

26. Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés. Le bénéficiaire est informé des changements éventuels.

27. Le suivi de chacune des prestations est assuré par un interlocuteur désigné au sein de la structure du gestionnaire et dont le nom est communiqué au bénéficiaire.

28. Les intervenants sont informés des besoins spécifiques du bénéficiaire. Le gestionnaire s'assure de la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...)

29. Les intervenants participent au dispositif de suivi individualisé de l'intervention. Ils font remonter au service les événements importants concernant le bénéficiaire et sont associés aux réflexions entraînant des modifications d'intervention.

30. Les intervenants sont associés à la coordination avec les autres intervenants.

31. Les intervenants respectent la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes.

32. Il est interdit aux intervenants de recevoir des bénéficiaires auprès desquels ils interviennent toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs.

33. Les gestionnaires contribuent à la prévention de la maltraitance, notamment par une information du public et une formation adaptée des intervenants. Lorsque cela s'avère nécessaire, le gestionnaire transmet un signalement aux autorités compétentes.

34. Les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échange de pratiques, les entretiens individuels...

35. Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en lien avec l'intervenant et le bénéficiaire et en accord avec le bénéficiaire. La définition de l'intervention fait l'objet d'une réactualisation au moins une fois par an.

36. Pour les prestations régulières réalisées au domicile du bénéficiaire, un cahier de liaison (ou un système équivalent) est tenu à jour.

37. Le gestionnaire gère les éventuels conflits entre les intervenants et les bénéficiaires.

38. En cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, le bénéficiaire peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles et annexée au livret d'accueil.

(1) Badge, carte professionnelle, moyen adapté pour les non-voyants, etc.

VII. - Le suivi et l'évaluation des interventions

39. Le gestionnaire organise le traitement des réclamations. Il tient à jour l'historique des interventions.

40. Il met en place des contrôles internes réguliers.

41. Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des bénéficiaires sur leur perception de la qualité des interventions.

42. Le gestionnaire transmet chaque année au préfet le bilan qualitatif et quantitatif prévu à l'article R. 129-4 du code du travail ; ce bilan fait notamment apparaître les moyens mis en oeuvre pour satisfaire au présent cahier des charges.

43. La charte de qualité prévue au 4° de l'article R. 129-3 du code du travail, pour les associations ou entreprises gestionnaires comportant plusieurs établissements, donne lieu de la part du gestionnaire à une évaluation et à des contrôles périodiques.

VIII. - Sélection et qualification des personnes mettant en oeuvre l'activité

44. Le gestionnaire s'assure des aptitudes des candidats à exercer les emplois proposés, il organise à cette fin son processus de recrutement.

45. Les intervenants :

- soit sont titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'Etat ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétence dans le secteur concerné et dont une liste indicative figure en annexe ;

- soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur concerné et bénéficieront d'actions de formation ou d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience, dans une perspective de formation qualifiante ;

- soit bénéficient d'un contrat aidé par l'Etat assorti de mesure de formation professionnelle, soit d'une formation en alternance ;

- soit bénéficiant d'une formation d'adaptation à l'emploi suivie d'une formation qualifiante, dans le domaine.

46. Le personnel d'encadrement ou le gestionnaire :

- soit est titulaire d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'Etat ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétence dans le secteur concerné ;

- soit dispose d'une expérience professionnelle dans son domaine de compétence et bénéficiera d'actions de formation ou d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience, dans une perspective de formation qualifiante.

47. Le personnel d'encadrement ou le gestionnaire justifie de compétences managériales, qui lui permettent :

- d'assurer le fonctionnement de la structure agréée dans le respect du cahier des charges ;

- de coordonner les interventions et de développer le travail en réseau.

IX. - Composition du dossier de demande d'agrément

Article R. 129-2 du code du travail :

48. La demande d'agrément, adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par voie électronique par le représentant légal de l'organisme gestionnaire, mentionne :

- la raison sociale de l'organisme ;

- l'adresse de l'organisme demandeur et, lorsque l'association ou l'entreprise comporte plusieurs établissements, celle de ses établissements ;

- la nature des prestations effectuées et des publics ou clients concernés ;

- les conditions d'emploi du personnel ;

- les moyens d'exploitation mis en oeuvre.

49. A la demande d'agrément est joint un dossier comprenant :

- les statuts de l'organisme ;

- les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en oeuvre ;

- un modèle de document prévoyant une information des clients et des usagers en matière fiscale et des services administratifs en matière statistique ;

- la liste des sous-traitants éventuels.

50. Les éléments joints au dossier et permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en oeuvre sont les suivants :

- une note décrivant les moyens mis en oeuvre concrètement par le gestionnaire pour répondre aux prescriptions du présent cahier des charges ;
- un modèle du livret d'accueil prévu au 2 du II, ou pour la garde d'enfants de moins de trois ans, un modèle de la documentation prévue au 7 du III ;
- un modèle du contrat prévu au 20 du V ;
- pour les organismes gestionnaires comportant plusieurs établissements, la charte de qualité prévue à l'article R. 129-3 du code du travail, ainsi qu'une note indiquant les modalités d'évaluation et de contrôle interne périodiques prévues ;
- un engagement écrit du gestionnaire à respecter les dispositions du présent cahier des charges qui lui sont applicables.

X. - Dispositions particulières applicables aux services assurant la garde d'enfants de moins de trois ans, lorsque la garde est occasionnelle, et lorsqu'elle est exercée selon les modalités prévues aux 1° et 2° de l'article L. 129-2 du code du travail (mandataire et intérim)

51. Une garde est considérée comme occasionnelle, si elle présente un caractère ponctuel et exceptionnel. Une garde de courte durée, voire d'une heure, dès lors qu'elle présente un caractère régulier, n'est pas considérée comme occasionnelle.

52. S'appliquent les dispositions suivantes :

- du paragraphe II, à l'exception du 3 ;
- du paragraphe III, à l'exception du 9 ;
- du paragraphe IV, à l'exception des 11, 12, 13, 15 ;
- du paragraphe V, à l'exception des 19, 20 ;
- du paragraphe VI, à l'exception des 23, 24, 30, 31, 36, 37 ;
- du paragraphe VII, à l'exception du 41 ;
- du paragraphe VIII, à l'exception du 45 ;
- du paragraphe IX.

A N N E X E
AU CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'AGRÈMENT QUALITÉ

Exemples de diplômes, certificats ou titres correspondant aux qualifications des intervenants :

- diplômes visés au code de l'action sociale et des familles (diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale, diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale, certificat d'aptitude aux fonctions d'aide médico-psychologique,...) ;
- diplômes visés au code de la santé publique (diplôme professionnel d'aide-soignant, diplôme professionnel d'auxiliaire de puériculture) ;

- diplômes délivrés par le ministère chargé de l'éducation nationale (CAP petite enfance, BEP carrière sanitaire et sociale, mention complémentaire aide à domicile...);
- diplômes délivrés par le ministère chargé de la jeunesse et des sports (brevet d'aptitudes professionnelles assistant animateur technique...);
- titres délivrés par le ministère chargé du travail (titre professionnel d'assistant de vie...);
- diplômes délivrés par le ministère chargé de l'agriculture (BEP agricole services aux personnes...);
- certificat d'employé familial polyvalent délivré par l'institut FEPEM de l'emploi familial.

Annexe 5

Ordonnance n° 2005-1477

Article 4

I. – 1° La section 1 du chapitre III du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles est intitulée « Autorisation et agrément » ;

2° Au premier alinéa de l'article L. 313-1 du même code, après les mots : « soumises à autorisation » sont insérés les mots : « , sous réserve des dispositions de l'article L. 313-1-1. »

II. – Il est inséré après l'article L. 313-1 du même code un article L. 313-1-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 313-1-1.* – La création, la transformation et l'extension des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1°, 6° et 7° du I de l'article L. 312-1 sont soumises, à la demande de l'organisme gestionnaire :

« 1° Soit à l'autorisation prévue à la présente section ;

« 2° Soit, à condition qu'ils remplissent la condition d'activité exclusive prévue par les dispositions de l'article L. 129-1 du code du travail, à l'agrément prévu par ce même article.

« Les services auxquels un agrément est délivré en vertu du 2° sont tenus de conclure un contrat dans les mêmes conditions que celles prévues au premier alinéa de l'article L. 342-2. Les dispositions des articles L. 311-3 et L. 311-4 relatives au livret d'accueil et de l'article L. 331-1 leur sont applicables. Les conditions et les délais dans lesquels sont applicables à ces services les dispositions de l'article L. 312-8 sont fixés par décret.

« Les services mentionnés au premier alinéa peuvent, même en l'absence d'habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, intervenir auprès des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie. »

III. – Il est créé, au titre IV du livre III du même code, un chapitre VII intitulé « Services d'aide et d'accompagnement non soumis à autorisation » et comportant les dispositions suivantes :

« *Art. L. 347-1.* – Dans les services mentionnés au 2° de l'article L. 313-1-1, les prix des prestations de service sont librement fixés lors de la signature du contrat conclu entre le prestataire de service et le bénéficiaire.

« Les prix des prestations contractuelles varient ensuite dans la limite d'un pourcentage fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances compte tenu de l'évolution des salaires et du coût des services.

« Le représentant de l'Etat dans le département peut fixer un pourcentage supérieur 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.

« *Art. L. 347-2.* – Les infractions aux dispositions de l'article L. 347-1 sont constatées et poursuivies dans les conditions fixées par les premier et troisième alinéas de l'article L. 450-1 et les articles L. 450-2, L. 450-3, L. 450-8 et L. 470-5 du code de commerce. »

IV. – L'article L. 342-5 du même code est remplacé par les dispositions suivantes :

« *Art. L. 342-5.* – Les infractions aux dispositions des articles L. 342-1, L. 342-2, L. 342-3 et L. 342-4 sont constatées et poursuivies dans les conditions fixées par les premier et troisième alinéas de l'article L. 450-1 et par les articles L. 450-2, L. 450-3, L. 450-8 et L. 470-5 du code de commerce. »

V. – L'article L. 342-6 du même code est abrogé.

VI. – A l'article L. 313-21 du même code, après les mots : « L. 311-4 et L. 311-9 », sont ajoutés les mots :
« et du troisième alinéa de l'article L. 313-1-1 ».

VII. – Au 1° de l'article L. 313-22 du même code, après les mots : « prévue à l'article L. 313-1 », sont ajoutés les mots : « ou l'agrément prévu au troisième alinéa de l'article L. 313-1-1 ».