AGENCE NATIONALE DES SERVICES À LA PERSONNE

Créer son entreprise ou son association de services à la personne

Services à la personne
Agence nationale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

MINISTÈRE DU TRAVAIL
DE L'EMPLOI
ET DE LA SANTÉ

SOMMAIRE

PAGE 3

S'investir dans un secteur dynamique

PAGE 8

Votre parcours d'entrepreneur en 4 étapes

PAGE 12

Tout savoir pour bien entreprendre

PAGE 18

La démarche qualité

S'investir dans un secteur dynamique

➔ Les services à la personne représentent aujourd'hui un secteur d'activité en croissance, qui continue à créer des emplois de proximité non délocalisables.

Ils apportent une réponse adaptée et durable aux nouveaux modes de vie et aux besoins à venir de la société française.

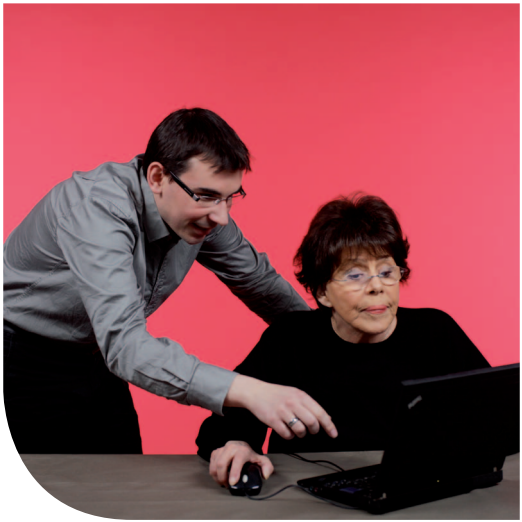
La prise en charge de la dépendance, l'amélioration de la qualité de vie, l'éclatement géographique des familles ou la conciliation entre vie professionnelle et vie privée sont des défis face auxquels les services à la personne trouvent toute leur place.

Pour ces raisons, ils sont appelés à poursuivre leur essor dans les prochaines années.

S'investir dans un secteur dynamique

LES SERVICES À LA PERSONNE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est un ensemble de services qui contribuent au bien-être de chacun, au quotidien et à domicile. Ils permettent à vos futurs clients :



- d'assurer un équilibre entre vie de famille et vie professionnelle,
- de déléguer certaines tâches récurrentes du quotidien à des professionnels,
- d'accompagner et de faire assister leurs proches, enfants en bas âge et personnes âgées ou handicapées.

LE DYNAMISME DU SECTEUR EN QUELQUES CHIFFRES :

96 % des Français pensent que les services à la personne correspondent à de vrais besoins des consommateurs

2 millions de professionnels au service des particuliers exercent partout en France

26 000 organismes de services à la personne (entreprises, associations et établissements publics) composent le secteur.

Sources : Baromètre d'image des services à la personne, édition 2011, BIPE, données ACOSS, DARES, INSEE et IRCEM.

S'investir dans un secteur dynamique

LES ACTIVITÉS DE SERVICES À LA PERSONNE

Les services aux personnes âgées – dépendantes – handicapées

- Aide aux personnes âgées, dépendantes et handicapées
- Garde-malade
- Aide à la mobilité et transports*
- Conduite du véhicule personnel*
- Transport et accompagnement des personnes âgées, dépendantes et handicapées*
- Assistance aux personnes handicapées
- Interprète en langue des signes
- Soins et promenades d'animaux de compagnie
- Soins esthétiques

Les services à la famille

- Garde d'enfants à domicile
- Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements
- Soutien scolaire
- Cours à domicile (musique, arts plastiques, gymnastique, langue...)
- Assistance informatique et Internet
- Assistance administrative

Les services de la vie quotidienne

- Ménage/repassage
- Jardinage
- Bricolage
- Préparation de repas y compris le temps passé aux commissions
- Livraison de repas*
- Collecte et livraison de linge repassé*
- Livraison de courses*
- Maintenance de résidence
- Mise en relation avec un organisme de services à la personne (intermédiation)
- Télé et visio-assistance

* si inclus dans un bouquet de services à la personne.

Votre parcours d'entrepreneur

1 JE CHOISIS MES ACTIVITÉS, MON STATUT JURIDIQUE ET J'IDENTIFIE LES AIDES POTENTIELLES

Avant de créer un organisme de services à la personne, l'entrepreneur doit répondre à plusieurs questions : quelles sont les activités qui rentrent dans le domaine des services à la personne et qui ont un potentiel économique local ? Quel est leur modèle économique ? Quel statut adopter ? Pour quelles activités un agrément est-il obligatoire ? Quels sont les avantages et aides en faveur des entreprises ?

- Je définis un ou plusieurs services parmi la liste des activités de services à la personne.
- Je choisis le statut d'entreprise commerciale (SA, SARL, EURL…) ou individuelle (EI, EIRL, régime de l'auto-entrepreneur) ou le statut d'association. De nombreux dispositifs d'aide financière à la création d'entreprise ou d'association existent.
- Je m'appuie sur les informations et conseils des organismes d'aide à la création d'entreprise.
- Je construis un business plan pour valider la faisabilité de mon projet.

en 4 étapes

1. Je choisis mes activités, mon statut juridique et j'identifie les aides potentielles
2. J'effectue ma déclaration
3. Je bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux
4. Je m'engage de manière volontaire dans une démarche qualité

Le business plan

➔ **Le business plan** est un document de présentation détaillée du projet, qui comprend des informations sur le(s) service(s) proposé(s), une étude de marché, le compte de résultat et le plan de trésorerie prévisionnels, le plan de financement…

➔ **Focus sur le plan de financement :** il est constitué d'une part des besoins (matériel, travaux, besoins liés au décalage de trésorerie) et d'autre part des ressources (souvent, l'apport personnel est insuffisant et il est nécessaire de le compléter par des ressources externes comme un prêt bancaire).

Les points de vigilance liés à la création d'activité

➔ Vérifier que le modèle économique est équilibré (les produits générés par l'activité sont supérieurs aux charges) et qu'il permet de rembourser les prêts tout en s'assurant un revenu suffisant.

➔ Financer ses investissements avec des ressources « durables » (mieux vaut généralement ne pas autofinancer intégralement ses investissements et faire appel à un prêt bancaire pour préserver sa trésorerie).

➔ Estimer et financer son besoin en fonds de roulement (décalages entre les mouvements de trésorerie).

Votre parcours d'entrepreneur en 4 étapes

2 J'EFFECTUE MA DÉCLARATION

J'effectue ma déclaration et éventuellement ma demande d'agrément « services à la personne » auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) de mon département.

➔ **La déclaration :** elle concerne toutes les activités, elle est facultative mais permet de bénéficier des avantages fiscaux et sociaux.

➔ **L'agrément :** il est obligatoire pour exercer auprès des personnes âgées, handicapées, dépendantes, et des enfants âgés de moins de 3 ans. Il n'emporte pas le bénéfice des avantages fiscaux et sociaux, déclenché par la déclaration.

3 JE BÉNÉFICIE D'AVANTAGES SOCIAUX ET FISCAUX

Je bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux (réduction / crédit d'impôt sur le revenu et TVA réduite) pour les prestatations auprès des publics fragiles, et **d'une visibilité accrue** auprès de ma clientèle dans l'annuaire en ligne sur **www.servicesalapersonne.gouv.fr**, rubrique « Un clic, un pro ! » et au **32 11** (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

4 JE M'ENGAGE DE MANIÈRE VOLONTAIRE DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ

Je peux également viser l'obtention d'une certification de service (NF Service délivrée par AFNOR Certification ou Qualicert délivrée par SGS-ICS ou Qualisap délivrée par Bureau Veritas Certification) pour renforcer la qualité de mes prestations.

Auto-entrepreneur : pourquoi pas vous ?

Le régime de l'auto-entrepreneur, en vigueur depuis le 1er janvier 2009, offre une grande simplicité et plusieurs avantages.
Pour en bénéficier, il faut créer votre entreprise individuelle commerciale, artisanale, de services ou libérale, au titre d'une activité principale ou complémentaire, dont le chiffre d'affaires annuel ne doit pas dépasser 32 600 € HT* pour les prestations de service (dont services à la personne).
Les principaux avantages : la création et la radiation sont simplifiées, les obligations fiscales et comptables sont allégées.

Pour plus d'informations : www.lautoentrepreneur.fr

* Plafond en 2011.

Tout savoir pour bien entreprendre

LES RÉSEAUX D'AIDE À LA CRÉATION D'ENTREPRISE

Vous voulez en savoir plus sur le parcours de création, le choix de la forme juridique et les aides financières auxquelles vous pouvez prétendre ?

Plusieurs organismes peuvent vous accompagner :

- L'Agence pour la création d'entreprises (APCE)
- Les Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI)
- La Fédération Française des Coopératives et Groupements d'Artisans (FFCGA)
- BGE (ancien Réseau des Boutiques de Gestion)
- Réseau Entreprendre
- L'Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE)
- France Initiative
- France Active

Le dispositif nacre

Il permet à des personnes sans emploi ou rencontrant des difficultés d'insertion durable dans l'emploi de créer ou de reprendre une entreprise en bénéficiant d'un accompagnement pendant 3 ans.

En savoir plus sur www.emploi.gouv.fr/nacre/

« Je tire un bilan très positif de la création de Domicile Adoré. Cette création n'a été possible qu'après une longue période de définition et d'élaboration du projet. Cette première phase est incontournable et vraiment décisive pour la réussite et il ne faut pas hésiter à se faire accompagner par des organismes d'aide à la création. Dans ce cadre, la bonne connaissance des particularités du secteur des services à la personne joue un rôle prédominant. Avoir un projet bien défini où rien n'est laissé au hasard permet de gagner du temps pour les différentes démarches administratives (par exemple à la Chambre du Commerce et d'Industrie). Grâce à une grande rigueur dans la gestion de l'entreprise, nous sommes passés de 2 salariés à 10 en 2 ans. »

Marie-Christine Barthoulot,

créatrice de Domicile Adoré en octobre 2009
et lauréate nationale du Concours Talents

« J'ai voulu créer ma société à mon image. Pour y parvenir, j'ai suivi l'adage « Se faire accompagner, c'est se laisser toutes les chances de réussir ». En effet, pour se lancer dans les services à la personne, il faut se faire accompagner pour avoir un regard extérieur, faire les bons choix. Il est aussi très important d'être soutenu par ses partenaires mais aussi par son entourage personnel. Travailler dans les services à la personne est avant tout une vocation. Ce sont des métiers où l'on ne s'ennuie pas mais qui demandent beaucoup d'investissement et une capacité forte à gérer les imprévus. »

Jessica D'Antuoni,

créatrice de La Fée Services en septembre 2009
et élue Coup de cœur « Services à la personne »
par le Concours Talents

AGRÉMENT ET DÉCLARATION : ENCORE PLUS SIMPLE

La loi du 23 juillet 2010 réformant le secteur a modifié le régime de l'agrément et créé un nouveau régime déclaratif.

La déclaration :
Elle est facultative mais ouvre droit aux avantages fiscaux et sociaux du dispositif « services à la personne », si l'organisme déclaré s'engage à respecter la condition d'activité exclusive.
Elle concerne toutes les activités de services à la personne, aussi bien celles qui nécessitent un agrément que les autres, mais ne constitue pas un régime d'autorisation préalable.

La condition d'activité exclusive

Elle exige que l'entrepreneur n'exerce que des activités de services à la personne mentionnées sur sa déclaration auprès de particuliers (et sous réserve d'avoir obtenu l'agrément pour les activités qui en relèvent).

L'agrément :
Il est obligatoire pour les organismes qui exercent des activités de services à la personne à destination des publics fragiles : garde d'enfants de moins de 3 ans, assistance aux personnes âgées d'au moins 60 ans et aux personnes handicapées, garde malade à l'exclusion des soins, prestations de conduite du véhicule personnel de personnes dépendantes, aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement, accompagnement des enfants de moins de trois ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile.

Comment déclarer son activité et obtenir l'agrément ?

La déclaration et la demande d'agrément sont totalement dématérialisées.
Les formulaires sont téléchargeables et remplissables :

- sur le site de l'ANSP s'il s'agit d'une première déclaration[1],
- sur l'Extranet nOva, lorsque vous avez déjà effectué une déclaration ou obtenu un agrément[2].

Les dossiers doivent être envoyés, par voie électronique ou postale (en recommandé avec avis de réception) à l'Unité territoriale de la DIRECCTE du lieu d'implantation de votre siège social. Ce service administratif procède à l'enregistrement de la déclaration ou à la délivrance de l'agrément, si le dossier examiné est complet et conforme.

Bon à savoir :

La prestation « soins esthétiques à domicile pour les personnes dépendantes » ne requiert plus d'agrément.

[1] http://www.servicesalapersonne.gouv.fr, rubrique Professionnels
[2] https://nova.servicesalapersonne.gouv.fr/extranet/login.php

LES AVANTAGES FISCAUX ET SOCIAUX

Avec le régime de la déclaration, vous bénéficiez d'avantages fiscaux et sociaux importants, vos clients aussi.

Vos avantages en tant qu'entrepreneur - employeur :

Un allègement total des charges patronales de sécurité sociale pour la fraction des tâches effectuées par les aides à domicile employées à titre permanent par des organismes agréés auprès des personnes handicapées ou dépendantes.

Les avantages pour vos clients :

Les avantages fiscaux dont bénéficient les clients sont détaillés sur le site de l'ANSP **www.servicesalapersonne.gouv.fr** et au **32 11** (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

Cas particuliers :

Trois activités ont un plafond annuel de dépenses spécifique :

- les prestations de petit bricolage : 500 euros par an
- l'assistance informatique et Internet à domicile : 1 000 euros par an
- les petits travaux de jardinage : 3 000 euros par an.

nOva, LA BASE DE DONNÉES NATIONALE DES ORGANISMES DE SERVICES À LA PERSONNE

nOva est l'Extranet dédié aux organismes de services à la personne. Ils peuvent y visualiser les informations relatives à leur déclaration et/ou leur agrément, ainsi que leurs données commerciales.

Lorsque la déclaration et/ou l'agrément est enregistré, l'organisme figure automatiquement dans la base de données nOva. Il dispose d'un accès avec un identifiant et un mot de passe à l'adresse :
https://nova.servicesalapersonne.gouv.fr/extranet/login.php?

Les organismes référencés sont tenus d'actualiser leurs informations commerciales. Ils doivent aussi répondre aux obligations issues de leur activité : la production des états statistiques et du bilan annuel d'activité notamment. nOva nourrit l'annuaire du site internet de l'ANSP, **www.servicesalapersonne.gouv.fr,** rubrique « Un clic, un pro ». Il est également utilisé par les conseillers du 32 11 lorsqu'ils proposent des organismes aux personnes qui recherchent un service à domicile.

Bon à savoir :

➔ Tous les organismes de services à la personne bénéficient d'un référencement gratuit et automatique dans l'annuaire en ligne sur **www.servicesalapersonne.gouv.fr** et au 32 11 (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

➔ Les organismes de services à la personne déclarés doivent utiliser le logo *S ! Services à la personne* sur tous leurs supports commerciaux et notamment sur leurs brochures et sur les factures qu'ils présentent à leurs clients.

(logo téléchargeable sur l'extranet nOva)

La démarche qualité

C'est une démarche d'amélioration continue visant à accroître la qualité de son organisation et de ses prestations. Elle permet de faire évoluer ses pratiques pour satisfaire les besoins des clients et de son personnel. Elle peut être mise en œuvre par tout organisme, quelle que soit sa taille ou ses moyens. 4 étapes sont incontournables pour la mise en œuvre d'une démarche qualité :

1

Réaliser un état des lieux de son fonctionnement, de son organisation, de sa relation clientèle.

2

Identifier et définir ses priorités puis élaborer un plan d'action.

3

Appliquer les actions de progression.

4

Mesurer les progrès réalisés puis conforter ses points forts et corriger ses points faibles.

L'obtention d'une certification représente l'un des aboutissements de la démarche qualité.

Un guide pratique

« La démarche qualité dans les services à la personne » est disponible en téléchargement sur www.servicesalapersonne.gouv.fr

LA CERTIFICATION : UN OUTIL DE PROFESSIONNALISATION

Facultative, la certification de service apporte à vos clients et partenaires la garantie d'une qualité de service constante doublée d'un avantage concurrentiel. Elle est délivrée après audit par des organismes certificateurs indépendants. La certification est le prolongement naturel et volontaire d'une démarche qualité.

Pourquoi se faire certifier ?

- Apporter la preuve de l'engagement de votre organisme dans une démarche qualité
- Inspirer confiance par l'obtention d'un signe de qualité reconnu et reconnaissable
- S'imposer un contrôle qualité régulier par un organisme extérieur
- Partager et échanger avec une personne extérieure à l'organisme
- Mobiliser et valoriser vos collaborateurs
- Renouveler automatiquement votre agrément pour les organismes concernés
- Se différencier et consolider votre image

Comment l'obtenir ?

Pour obtenir cette certification, vous devez vous assurer que vous respectez la totalité des engagements définis dans le référentiel de certification de service et contacter l'organisme certificateur qui le vérifiera lors d'un audit. Si l'audit est positif, vous recevrez un certificat. Le certificateur vérifiera chaque année que vous respectez toujours les engagements.

681 organismes, soit 1 455 sites, sont actuellement certifiés*

* Chiffres octobre 2011

Il existe trois certifications reconnues par l'ANSP :

- NF Service, par AFNOR Certification
  www.marque-nf.com
  01 41 62 60 22
- Qualicert, par SGS-ICS
  Pour des questions d'ordre commercial :
  sihem.bouaoun@sgs.com
  01 41 24 85 30

  Pour des questions d'ordre opérationel :
  gwenaelle.pirolli@sgs.com
  01 41 24 84 63
- Qualisap, par Bureau Veritas Certification

  Nord de la France :
  sophie.michallet@fr.bureauveritas.com
  04 37 59 88 70

  Sud de la France :
  lucie.castillon@fr.bureauveritas.com
  04 78 66 82 54

Une agence qui impulse le développement du secteur

L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) est un établissement public administratif en charge du développement des services à la personne.

Ses missions en faveur du développement du secteur :

- soutenir la création d'entreprises pérennes ;
- mettre en relation l'entrepreneur avec des organismes et réseaux capables de l'accompagner, de le conseiller, voire de participer au financement du projet ;
- favoriser l'émergence de nouveaux services à la personne, en rapport avec les besoins de la population ;
- encourager la promotion et la qualité de ces services ;
- assurer le développement du Chèque emploi service universel (Cesu),
- tenir un rôle d'observatoire statistique,
- soutenir la professionnalisation des intervenants du secteur,
- assurer une communication large auprès du grand public notamment via des campagnes de publicité, un site Internet et un numéro unique d'information : le **32 11** (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

Pour tout savoir :

Rendez-vous sur la rubrique Professionnels du site de l'ANSP et inscrivez-vous sur le réseau social des services à la personne (+ de 20 000 membres)

www.servicesalapersonne.gouv.fr

Services à la personne bonjour !

32 11

Prix d'un appel local depuis un poste fixe

Du lundi au vendredi de 8h à 20h
et le samedi de 8h à 12h.

S! services à la personne

Crédits photos : Cédric Martigny – Édition 2012

Plan créatif