

Comment choisir un service d'aide à domicile ?

par LiNote

Thèmes abordés dans cet article :

- 1 - Qu'est-ce qu'un organisme de services à la personne ?.....p2
- 2 - Les services aux personnes âgéesp2
- 3 - Où trouver un organisme de services à la personne ?..... p3
- 4 - Comment choisir entre plusieurs organismes ?.....p4
- 5 - Les aides financières.....p5
- 6 - Emploi direct, organisme mandataire, prestataire ou travailleur individuel ?....p6

1 - Qu'est-ce qu'un organisme de services à la personne ?

Un organisme de services à la personne peut être :

- une entreprise (ex : le réseau Azaé)
- une association (ex : l'ADMR)
- un organisme public (ex : le CCAS de la commune)
- un entrepreneur individuel

Pour que ces structures puissent être labellisées "services à la personne", elles doivent exercer à domicile une des 26 activités listées par le code du travail. (Article D7231-1)

2 - Les services aux personnes âgées

Parmi les 26 activités définies comme étant des services à la personne, voici celles dont peuvent bénéficier les **personnes âgées** :

** Les activités repérées par un astérisque doivent être incluses dans une offre globale de services réalisés à domicile pour être considérées comme des services à la personne.*

- **Les tâches ménagères et l'entretien de la maison**
 - Entretien du logement et du linge
 - Collecte puis livraison à domicile du linge lavé et repassé *
 - Petits travaux de jardinage
 - Travaux de petit bricolage
- **Les services d'aide au repas**
 - Aide pour faire les courses
 - Préparation de repas à domicile
 - Livraison de repas *
 - Livraison de courses à domicile *
- **Les services d'aide aux déplacements et à l'insertion sociale**
 - Accompagnement dans ses déplacements : à pied, en transport en commun, avec le véhicule personnel de la personne âgée, etc. *
 - Accompagnement aux loisirs, aux promenades, à une visite chez des amis, etc.*
- **L'assistance informatique et administrative à domicile**
- **La téléassistance et la visioassistance**

Les services suivants sont réservés **uniquement aux personnes âgées dépendantes** :

- **Les services d'accompagnement aux gestes de la vie quotidienne**
 - Aide au lever et au coucher
 - Aide à la toilette et à l'habillement
 - Aide à la prise des repas
- **Les soins esthétiques à domicile**
- **La prise en charge d'animaux de compagnie**
 - Promener quotidiennement les animaux
 - En prendre soin : donner à manger, changer la litière, brosser le pelage, etc. (soins vétérinaires et prestations de toilettage exclus)
 - Les emmener chez le toiletteur et le vétérinaire

3 - Où trouver un organisme de services à la personne ?

Tous les organismes labellisés services à la personne sont listés dans l'annuaire en ligne du gouvernement : servicesalapersonne.gouv.fr

4 - Comment choisir entre plusieurs organismes ?

#1 - Comparer les services proposés

Simplifiez-vous la vie en choisissant un organisme qui propose **tous les services** dont votre proche a besoin : ménage, préparation de repas, portage de médicaments, jardinage... Vous n'aurez ainsi qu'un interlocuteur à gérer et qu'une seule facture à régler à la fin du mois.

#2 - Se fier aux certifications

Il existe plusieurs **chartes et certifications** qui attestent de la qualité des services rendus par les organismes de services à la personne :



La Charte nationale qualité

Ce dispositif est piloté par le Ministère de l'Economie et des Finances. Les organismes qui adhèrent à cette charte s'engagent à adopter une démarche d'amélioration continue de leur organisation et de leurs prestations.



La certification QUALICERT « Services aux particuliers »

Il s'agit de la première certification de services à la personne mise en place en France. Ce label très exigeant garantit une qualité d'accueil, d'offre, de suivi des interventions et des compétence des intervenants.



La certification NF SERVICE « Services aux personnes à domicile »

Elle garantit des services basés sur l'éthique et la bientraitance, une aide et un suivi personnalisés et des professionnels compétents.



La certification QUALISAP

Elle garantit une prestation fiable, professionnelle et performante grâce à une gestion du personnel efficace et un suivi des prestations de qualité.



La certification CAP'HANDÉO-SAP

Elle garantit un service de qualité adapté aux spécificités de l'accompagnement de personnes en situation de handicap.

Astuce : pour faciliter votre recherche sur l'annuaire en ligne des organismes de services à la personne, cliquez sur le bouton "+ de filtres". Vous pourrez ainsi trier les organismes en fonction de leurs certifications.



#3 - Comparer les prix

Le gouvernement recommande de **faire jouer la concurrence** entre organismes de services à la personne et d'**exiger un devis détaillé** des coûts des prestations et des éventuels frais annexes (frais de dossier, de gestion, de déplacement, etc.).

Les organismes de services à la personne sont dans l'obligation de vous remettre un devis **gratuitement**. Vérifiez qu'il comporte bien un numéro d'agrément ou d'autorisation, ce qui est indispensable pour pouvoir bénéficier du crédit d'impôt.

5 - Les aides financières

#1 - Chèques préfinancés

Les services à la personne peuvent être payés avec des **Titres spéciaux de paiement**, anciennement appelés **Chèques Emploi Service Universel (CESU) préfinancés**.

Ces moyens de paiements sont financés par :

- les caisses de retraite
- les caisses de retraite complémentaire
- les mutuelles
- les collectivités territoriales (commune, département, région)

#2 - Les aides destinées aux personnes âgées dépendantes

- Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA)
- Allocation Supplémentaire d'Invalidité (ASI)

#3 - Les aides pour les personnes âgées handicapées

- Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

6 - Emploi direct, organisme mandataire, prestataire ou travailleur individuel ?

Employeur direct

Ce terme signifie que la personne âgée (ou son aidant) trouve elle-même une personne pour l'aider au quotidien. Cette personne devient **son salarié**.

Ex : la voisine de Paulette lui a recommandé son aide-ménagère, elle trouve qu'elle est sympathique et qu'elle travaille bien. Paulette décide donc de l'employer pour 2h de ménage par semaine.



Avantage

C'est la solution la plus abordable financièrement.



Inconvénient

La personne âgée (ou son aidant) doit établir un contrat de travail et gérer les formalités administratives (fiches de salaire, déclarations sociales et fiscales) sur le site de l'URSSAF avec le CESU déclaratif.

L'emploi direct n'est pas adapté aux personnes âgées dépendantes (GIR 4 à 6)

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de l'emploi direct : [dépliant de l'URSSAF](#)

Organisme mandataire

L'organisme mandataire se charge de **trouver une personne** qui interviendra au domicile. Il gère ensuite **les formalités administratives** : contrat de travail, fiches de salaire et déclarations.

La personne âgée, quant à elle, est l'employeur de son aide à domicile et le paie donc directement.



Avantage

La personne âgée (ou son aidant) n'a pas à gérer le recrutement et les formalités administratives.



Inconvénient

Faire appel à un organisme mandataire engendre des frais de dossier et de gestion mensuelle.

Organisme prestataire

L'aide à domicile qui intervient après de la personne âgée **est employé par l'organisme** prestataire. La personne âgée n'a donc rien à gérer et paie directement l'organisme.



Avantage

L'organisme se charge des formalités administratives et assure une continuité du service : un remplaçant est envoyé lorsque l'intervenant habituel a un imprévu, est malade ou est en congé.



Inconvénient

Le coût horaire des organismes prestataires est plus important que ceux des organismes mandataires.

Travailleur individuel

Les travailleurs indépendants peuvent être labellisés Services à la personne si tous les services qu'ils proposent font partie des 26 activités autorisées. Leur statut de services à la personne vous permet de bénéficier du crédit d'impôt.

Ex : Paulette fait appel à un auto-entrepreneur pour entretenir son jardin et effectuer des travaux de petit bricolage comme réparer un robinet qui fuit.



Avantage

Le paiement se fait simplement : le travailleur individuel émet une facture et la personne âgée le paie avec le moyen de son choix.

L'année suivante, le travailleur individuel lui fournit un justificatif pour bénéficier du crédit d'impôt.



Inconvénient

Il est rare de trouver un travailleur individuel qui ait une autorisation du Conseil Départemental qui lui permette d'assister les personnes âgées dans les gestes de la vie quotidienne (se lever, se laver...) ou de les accompagner dans leurs déplacements hors du domicile.