



CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles
Informier - Conseiller – Concilier

Aides familiales à domicile : Les Services à la Personne (SAP)

Pourquoi cette fiche

Avoir une aide scolaire, apprendre à utiliser l'ordinateur, aider une personne âgée, faire faire le jardin, etc. ; de nombreuses familles ou personnes isolées ont besoin d'une assistance. Les propositions sont nombreuses, de plus en plus nombreuses, ...

Il y a de nombreux cas particuliers, car chaque service est spécifique, toutes ces aides ne sont pas de bonne qualité, mais toutes doivent s'inscrire dans les lois et règlements pour protéger la famille et son assistance.

Limites de cette fiche

Cette fiche n'a pas pour objet de traiter l'ensemble des thèmes, mais de donner des pistes pour aider aux recherches, et éviter les difficultés.

Elle ne traite pas des règles à appliquer en cas de statut d'employeur, ni du cas des services financés par des fonds publics et organisés par des prestataires spécifiques tels que des collectivités locales ou des établissements publics (CCAS, CIAS, Sivom, etc.). Elle ne traite pas des CESU (i).

Quels rapports contractuels avec les prestataires de services

* Le recrutement et emploi direct d'une personne : C'est le plus fréquent (70 à 80% des cas).

La famille recrute directement ; elle est "employeur", et doit appliquer toutes les règles du Code du Travail et de la Convention Collective adéquate (ii).

* Le contrat de prestation de service (iii) conclu avec une entreprise (société, auto-entrepreneur, etc.) ou une association, qui fournit tout le service, pendant tout le temps prévu, grâce à du personnel salarié de l'entreprise.

Le contenu de ce contrat entre le prestataire et la famille relève des règles du Code de la Consommation.

* le contrat de mandat entre la famille et une entreprise ou une association, pour un certain nombre de services précis, notamment le recrutement d'une personne ou certains travaux administratifs précis (ex : bulletins de paie, déclarations administratives, etc.).

Le personnel recruté est salarié de la famille, et celle-ci est "employeur". La famille doit assumer toutes ses responsabilités juridiques et sociales en tant qu'employeur, sur la base des textes à appliquer.

Le contenu de ce contrat de mandat relève des règles du Code de la Consommation.

Lorsque la famille est "employeur" d'une personne (recrutement direct ou via un organisme mandaté) : appliquer le Code du travail et la Convention Collective envers l'employé.

Il est important de connaître et appliquer strictement le Code du Travail, et la Convention Collective adéquate (iv), correspondant à la profession, et de connaître les risques encourus en cas d'incident.

Une assurance est souhaitable pour couvrir les accidents éventuels.

Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté du Ministre chargé de la Consommation du 9 octobre 1987.

Mouvement national d'utilité publique

28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 71 93 70 37 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : cnafc-conso@afc-france.org

Informations consommateurs : www.afc-france.org/consommation

Les prestations de service : veiller à l'application du Code de la Consommation par la structure prestataire.

Ces activités se développent et de nombreuses structures se font peu à peu connaître localement.

Trop d'entre elles ignorent ou mésestiment les règles de la protection du consommateur, soit par ignorance, soit par volonté délibérée ; les contrôles de la DGCCRF et l'expérience des associations de consommateurs montrent toujours que des situations, précontractuelles et contractuelles, sont inacceptables : de nombreux contrats ne sont pas conformes au droit.

Parmi ces erreurs, on peut relever, entre autres :

- des ambiguïtés dans la publicité ou dans la documentation précontractuelle de l'organisme. (Par exemple, le prix annoncé l'est en tenant compte d'avantages fiscaux ; pourtant ceux-ci ne sont qu'éventuels et toutes les familles n'en bénéficient pas) ^(v)^(vi),
- l'impossibilité d'accès préalable au texte du contrat, et/ou à l'intégralité des tarifs ^(vii),
- des contrats (Conditions Générales de Vente) trop imprécis, "trompeurs" ^(viii), ou contenant des "clauses abusives" ^(ix) ; voire inexistantes ou inaccessibles,
- en cas de contrat via internet ("vente à distance"), des processus de "signature" non conformes au droit, pour engager la famille ^(x),
- en cas de "démarchage à domicile", les textes ne sont pas toujours respectés. Mais, en cas d'urgence (ce qui est arrivé) c'est parfois plus difficile ; il demeure qu'ils restent applicables ^(xi),
- certains points du contrat signé ne sont pas respectés, ou la "qualité" du service n'est pas conforme aux accords.

Ces principes concernent les contrats de prestation de service à domicile et les contrats de mandat qui définissent le service que l'organisme devra rendre (recrutement, fonctions administratives ou de paie, etc.).

Choisir un prestataire de service.

Le choix est parfois vaste, mais souvent limité dans certaines zones territoriales. Il existe des associations, des entreprises plus ou moins importantes, des réseaux de franchisés, des auto-entrepreneurs, mais in fine, la qualité du service dépendra beaucoup des personnes qui interviendront (ce sujet n'est pas traité dans cette fiche).

Pourtant, la qualité des rapports contractuels et des premiers contacts est importante pour juger de la compétence et de l'efficacité de l'organisme ^(xii).

* Parmi les éléments de choix, l'intérêt fiscal est important pour beaucoup de familles. Il convient à cet égard de s'assurer que l'organisme auquel on s'adresse exerce son activité dans des conditions qui permettent de bénéficier des avantages fiscaux attachés aux services à la personne. Ceci découle de la "déclaration d'activité" (précédemment "agrément") auprès des autorités compétentes ^(xiii) ^(xiv) ^(xv).

* un "agrément" (précédemment "agrément qualité") est par ailleurs obligatoire pour exercer des prestations de service auprès des publics dits "fragiles" (enfants de moins de 3 ans, personnes âgées ou handicapées, etc.).

Ces points expliquent pourquoi les informations précontractuelles sur ce sujet sont importantes ^(xvi).

Comment s'informer.

Cette fiche n'a pas pour but de donner des informations exhaustives détaillées, mais d'attirer l'attention sur certains points en donnant des pistes.

*** L'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSAP) :**

<http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/>

On y trouve toutes les informations utiles ou indispensables sur les SAP, notamment des liens vers certains textes en vigueur (cf. Textes de référence).

*** les Codes concernés**

(Code de la Consommation, Code du Travail, Code de Commerce, Code de l'Action Sociale et des Familles, notamment) et les lois et textes réglementaires spécifiques. Ils sont accessibles via

www.legifrance.fr /

puis, "les codes en vigueur", ou les "autres textes législatifs et réglementaires".

ⁱ Cesu : <http://cesu.urssaf.fr/cesweb/home.jsp>

ⁱⁱ Pour connaître les Conventions Collectives, cf www.legifrance.fr

ⁱⁱⁱ Il existe aussi un contrat de "mise à disposition" où le salarié relève de l'organisme, mais où la famille exerce certaines prérogatives de l'employeur.

^{iv} Cf www.legifrance.fr

^v Code de la Consommation L121-1 L121-8

^{vi} Code de la Consommation L113-1 & sq (Information sur les prix)

^{vii} Code de la Consommation L111-1 à L114-1 (Obligation générale d'information)

^{viii} Code Conso L121-1 / L121-1-1 (Pratiques commerciales trompeuses)

^{ix} Code Conso L132-1 / R132-1 & R132-2 (Clauses abusives)

Commission des Clauses Abusives : www.clauses-abusives.fr

^x Code Conso L121-16 & sq (Ventes à distance)

^{xi} Code Conso L121-21 & sq (Démarchage)

^{xii} Ex : Certains doivent recruter une personne, ce qui ne garantit pas une bonne formation préalable.

^{xiii} <http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/agrement-%2893218%29.cml?>

^{xiv} <http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/declaration-%2893212%29.cml?>

^{xv} <http://www.servicesalapersonne.gouv.fr/les-avantages-fiscaux-%282040%29.cml>

^{xvi} Parmi les obligations de l'organisme, dans le cadre de la "déclaration", il ne doit pas avoir dans la structure, d'autre activité que celles définies comme les services à la personne