Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DE L'AISNE

Laon, le 25 avril 2016

DOSSIER DE PRESSE

Présentation des résultats d'une enquête sur les services à la personne

direction départementale de la protection des populations (DDPP)
mercredi 27 avril 2016

Les services à la personne occupent une place à part au sein du secteur tertiaire. Les pouvoirs publics, à travers diverses mesures notamment financières et fiscales, ont exprimé une forte volonté politique de stimuler la création d'emplois en incitant au développement des services à la personne. Ces activités doivent toutefois s'exercer dans un cadre juridique précis qui doit être respecté. C'est pourquoi, la direction départemantale de la protection des populations a mené une enquête entre le dernier trimestre 2015 et le premier trimestre 2016 dans le département de l'Aisne afin de s'assurer de la bonne application de la réglementation.

► Les services à la personne

Les services à la personne désignent les activités destinées à répondre aux besoins des particuliers dans leur vie quotidienne. Le cadre juridique divise les services en deux catégories :

- les services à destination de publics fragiles qui sont particulièrement protégés : personnes âgées, handicapées et enfants de moins de 3 ans. Cette catégorie comprend les prestations de garde d'enfants, assistance aux personnes âgées, garde-malade (à l'exclusion des soins), assistance aux personnes handicapées, conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, aide à la mobilité et transport des personnes ayant des difficultés de déplacements, accompagnement des enfants de moins de 3 ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements.
  Pour les prestations de garde d'enfant de moins de 3 ans, les opérateurs doivent obligatoirement faire l'objet d'un agrément. Pour les services à destination des personnes handicapées, des personnes âgées et des familles fragilisées, depuis le 1er janvier 2016 l'agrément a été remplacé par un régime d'autorisation donnée par le Conseil départemental.
- Un ensemble de 16 autres activités diverses ne sont pas soumises à un agrément obligatoire mais sont soumises, à titre facultatif, à déclaration afin de permettre le bénéfice d'avantages fiscaux.
  Il s'agit d'activités destinées à faciliter le quotidien tel que l'entretien de la maison, la réalisation de petits travaux de bricolage ou de jardinage, le soutien scolaire, l'assistance informatique et internet à domicile, etc.

2, rue Paul Doumer – CS 20656 – 02010 LAON CEDEX
Contact presse : Service départemental de la communication interministérielle
Tél : 03 23 21 82 15 ou 06 07 98 05 83 ou 06 85 47 34 69 - Courriel : pref-communication@aisne.gouv.fr
www.aisne.gouv.fr - www.facebook.com/prefetdelaisne - Twitter : @Prefet_02

► Comment en bénéficier ? Quels sont les avantages pour les particuliers ?

Pour recourir aux activités de services à la personne, un particulier peut devenir employeur ou faire appel à un prestataire.

En qualité d'employeur, il est soumis à un ensemble d'obligations liées à son statut (immatriculation, déclaration du salarié, paiement des cotisations sociales, contrat de travail, rémunération, etc.). Des services en ligne et formulaires tels que « Pajemploi » ou « Cesu en ligne » peuvent lui faciliter les démarches.

Le recours à des prestations de service à la personne peut apporter des avantages fiscaux, variables selon la nature de l'activité et dont les montants sont limités par des plafonds. Il peut s'agir :

- d'un crédit d'impôt : somme qui peut être déduite du montant de l'imposition à acquitter soit remboursée par le Trésor public au contribuable, s'il le dépasse. Pour en bénéficier, pour les couples mariés ou pacsés chaque membre du couple doit remplir au moins une des deux conditions : avoir une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses ou être demandeur d'emploi durant 3 mois au moins au cours de l'année.
- d'une réduction d'impôt lorsque les conditions ne sont pas remplies pour avoir droit à un crédit d'impôt : personne retraitée par exemple.
- d'un taux de TVA réduit sur certaines prestations. Par exemple, les activités d'entretien de la maison, de soutien scolaire ou de garde d'enfants sont soumises à un tau de TVA de 10 % au lieu de 20 %.
- d'une exonération de cotisations fiscales pour les particuliers entrepreneurs et pour les personnes de plus de 70 ans dépendantes, handicapées ou parents d'un enfant handicapé.

► Qui sont les prestataires ? Quelles sont leurs obligations ?

Le marché des services à la personne se partage entre trois types d'opérateurs :

- le secteur public qui rémunère au travers des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CCIAS) 11% des heures prestataires en 2013
- le secteur associatif : 59% des heures prestataires rémunérées
- les établissements commerciaux, d'implantation plus récente, qui rémunèrent en 2013 30% des heures prestataires (dont 0,8% pour les autoentrepreneurs).

Contrairement aux secteurs publics et associatifs, très actifs dans l'aide aux personnes âgées et handicapées (près de 68% de leur activité), le secteur privé se positionne plus volontiers sur le segment des services de confort puisque plus de 56% de son activité est consacrée à la garde d'enfant, à l'entretien ou au petit jardinage et bricolage. C'est encore plus vrai pour les autoentrepreneurs qui délaissent presque totalement l'activité d'assistance aux publics vulnérables (0,4% de leur activité).

Les obligations des prestataires envers leurs clients ont été renforcées par un arrêté ministériel en date du 17 mars 2015. Ce texte généralise et précise les exigences relatives à l'information du consommateur déjà contenues dans le cahier des charges pour l'ensemble des services à la personne, en imposant par exemple la délivrance d'une information quant au mode d'intervention des opérateurs ou encore le respect de règles précises de présentation des réductions de prix et des avantages sociaux et fiscaux.

► Déroulement et résultats de l'enquête

Seule une partie de ces services relatifs aux tâches ménagères ou familiales à domicile a fait l'objet de l'enquête effectuée dans le département. Plus précisément, il s'agit de ceux dits services de « confort » par opposition aux services dits « d'assistance » ainsi que la garde d'enfants, tous âges confondus.

Les services de la DDPP ont vérifié les points suivants :

- l'information du consommateur sur les prix et les conditions générales de vente (CGV) et d'exécution du contrat ;
- l'absence de pratiques commerciales trompeuses ;
- la conclusion des contrats hors établissement ;
- les clauses contractuelles.

Sur la période d'enquête (dernier trimestre 2015 – premier trimestre 2016), 22 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle dans le département de l'Aisne. La DDPP a relevé des manquements qui ont fait l'objet de 20 suites administratives :

- découverte d'une pratique généralisée d'adresses fictives d'établissements au sein de deux entreprises ;
- affichage de deux prestations dans une entreprise alors que ces prestations ne sont pas réalisées ;
- perception de frais en cas de paiement par chèque ;
- fonctionnement d'une structure sans agrément ;
- pratique interdite à faire signer une clause du contrat hors établissement ;
- absence d'affichage des conditions du devis ;
- factures non conformes avec indication de tarifs variables dans les CGV ;
- paiement par prélèvement automatique excluant le paiement en espèces ;
- contrat qui prévoit qu'une demande orale tient lieu d'engagement.

Toutes ces irrégularités ont été relevées, la plupart ont fait l'objet d'avertissements. Les anomalies ont été aussitôt corrigées et la situation est désormais régularisée.

Deux structures se sont vues retirer leur agrément pour une pratique généralisée d'adresses fictives (29 établissements fictifs sur 66 pour la première entreprise et 23 établissements fictifs sur 50 pour la seconde).