

Fiches pratiques



Services à la personne : focus sur le mode mandataire

Les services à la personne facilitent la vie quotidienne des familles ainsi que celle des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques à leur domicile. Ces services peuvent être proposés par les opérateurs selon trois modes d'intervention différents : en mode prestataire, mandataire, ou mise à disposition. Comment différencier ces modes d'intervention ? Quelles sont les conséquences d'un choix du mode mandataire pour le consommateur ?

Les services à la personne regroupent 26 activités listées de manière exhaustive à l'[article D.7231-1 du Code du travail](#). Pour que le consommateur puisse bénéficier de certains avantages fiscaux, les opérateurs doivent être déclarés auprès de la direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS).

Lorsqu'ils interviennent auprès de publics fragiles, les opérateurs sont soumis à l'obtention préalable d'un agrément ou d'une autorisation et répondent à des cahiers des charges précis.

Quels sont les différents modes d'intervention dans les services à la personne ?

Les services à la personne peuvent être proposés par les opérateurs selon trois modes d'exercice différents :

➤ le mode prestataire

Il s'agit du mode d'intervention le plus répandu. Le particulier recourt à un opérateur de services à la personne qui est l'employeur de l'intervenant à domicile. Le consommateur contracte avec l'opérateur, qui lui facture ensuite la prestation.

➤ le mode mandataire

Dans le cadre d'un contrat de mandat, le particulier recourt à un opérateur de services à la personne pour la sélection de l'intervenant à domicile, la gestion des formalités administratives et parfois de certains flux financiers. Le consommateur propose ensuite un contrat de travail à l'intervenant, dont il devient l'employeur. Il endosse la totalité des tâches et des responsabilités liées au statut d'employeur. Ce mode d'intervention représente environ 5 % des heures rémunérées sur l'ensemble du secteur.

➤ le mode « mise à disposition »

L'organisme de services à la personne recrute des travailleurs qui sont mis à disposition des particuliers. L'opérateur reste l'employeur de l'intervenant mais délègue une partie de ses responsabilités au consommateur (instructions relatives aux tâches, horaires...). Ce mode d'intervention est un mode d'insertion professionnelle de l'intervenant. Généralement, ces organismes sont des associations intermédiaires qui ont une activité d'insertion par l'activité économique.

Déclaration, agrément ou autorisation : quels sont les différents régimes applicables selon les services et les modes d'intervention proposés ?

Services relevant uniquement de la déclaration

Déclaration effectuée auprès des services des DR(I)EETS

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage
- Travaux de petit bricolage
- Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile
- Soutien scolaire ou cours à domicile
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
- Préparation de repas à domicile
- Livraison de repas à domicile
- Livraison de courses à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Assistance informatique à domicile
- Soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes
- Maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile
- Assistance administrative à domicile
- Accompagnement des enfants de plus de 3 ans dans leurs déplacements
- Télé-assistance et visio-assistance
- Interprète en langue des signes
- Assistance aux personnes ayant besoin d'une aide temporaire à leur domicile
- Conduite du véhicule des personnes en cas d'invalidité temporaire
- Accompagnement des personnes présentant une invalidité temporaire
- Coordination et délivrance des services à la personne

Services soumis à agrément en mode mandataire et prestataire

Agrément délivré par le Préfet de département et application du cahier des charges de l'agrément

- Garde d'enfants de moins de 3 ans et de moins de 18 ans handicapés à domicile
- Accompagnement d'enfants de moins de 3 ans et de moins de 18 ans handicapés en dehors de leur domicile

Services soumis à l'obtention préalable de l'agrément en mode mandataire et de l'autorisation en mode prestataire

Autorisation délivrée par le Président du conseil départemental et application du cahier des charges de l'autorisation

- Assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques
- Conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives
- L'accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile

Les services à la personne relevant uniquement de la déclaration, dits de « vie quotidienne », proposés en mode mandataire ne nécessitent aucune décision administrative préalable. Les opérateurs proposant en mode mandataire des services s'adressant à des publics vulnérables (garde et accompagnement d'enfants de moins de 3 ans et d'enfants handicapés de moins de 18 ans, aide et accompagnement à domicile), doivent obtenir un agrément délivré par le Préfet de département¹ et doivent respecter le cahier des charges fixé par l'arrêté du 1^{er} octobre 2018².

Les opérateurs mandataires : quel mode de fonctionnement ?

Le consommateur doit choisir l'opérateur de services à la personne exerçant l'activité recherchée (ex : garde d'enfants, ménage, aide et accompagnement à domicile...). *Pour rappel, pour la réalisation de certaines activités, le professionnel doit respecter le cahier des charges de l'agrément en tant que mandataire (voir ci-dessus).*

La prestation de mandat est ensuite proposée par l'opérateur au consommateur dans le cadre d'un contrat de mandat. Le prix de ce service est, généralement, présenté sous l'intitulé « *frais de gestion* », la plupart du temps sous forme de forfait mensuel.

Dans le cadre du contrat de mandat, le professionnel propose d'effectuer un certain nombre de tâches pour le compte du consommateur. Le périmètre de ces tâches peut être plus ou moins étendu. Ainsi, le professionnel peut aller jusqu'à verser les salaires de l'intervenant pour le compte du consommateur-employeur en sollicitant la provision correspondante (mode mandataire dit « *complexe* »).

Dans tous les cas, le consommateur conserve la responsabilité d'employeur vis-à-vis de l'intervenant à domicile (notamment le pouvoir de direction). L'opérateur doit rester vigilant à l'étendue des tâches qu'il réalise pour le compte du consommateur. En effet, il ne peut se substituer à celui-ci sans prendre le risque de se voir requalifié d'employeur de l'intervenant à domicile par les tribunaux, et son mode d'exercice requalifié de mode prestataire, avec la nécessité selon les prestations de disposer d'une autorisation. Il devrait également rembourser rétroactivement les sommes correspondantes aux salaires, aux cotisations sociales et aux charges fiscales correspondantes.

Pour requalifier un opérateur mandataire en employeur de l'intervenant à domicile, la Cour de cassation s'appuie sur un faisceau d'indices.

Ainsi, et à titre d'exemple, la Cour a pu retenir que l'opérateur mandataire dépassait ses prérogatives³ :

- en effectuant le remplacement de salariés absents auprès de la personne physique employeur ;
- en licenciant les intervenants à la place du consommateur-employeur ;
- en imposant les horaires et les lieux de travail aux intervenants et en leur demandant de rendre compte en remplissant et communiquant des fiches de présence.

Quelques exemples de tâches réalisables par l'opérateur mandataire

- **Assistance dans le cadre du recrutement de l'intervenant:**
 - présentation d'intervenants ;
 - transmission de modèles de contrat de travail ;
 - Immatriculation de l'intervenant à l'URSAAF.
- **Assistance dans le cadre des missions d'employeur:**
 - déclaration et reversement des contributions sociales et fiscales dues au titre de l'emploi du salarié ;
 - collecte des feuilles de présence ou gestion du système de télégestion,
 - édition des bulletins de paie ;
 - reversement des salaires à l'intervenant (en cas de mandat de paiement) ;
 - accompagnement dans le cadre de la rupture du contrat de travail.

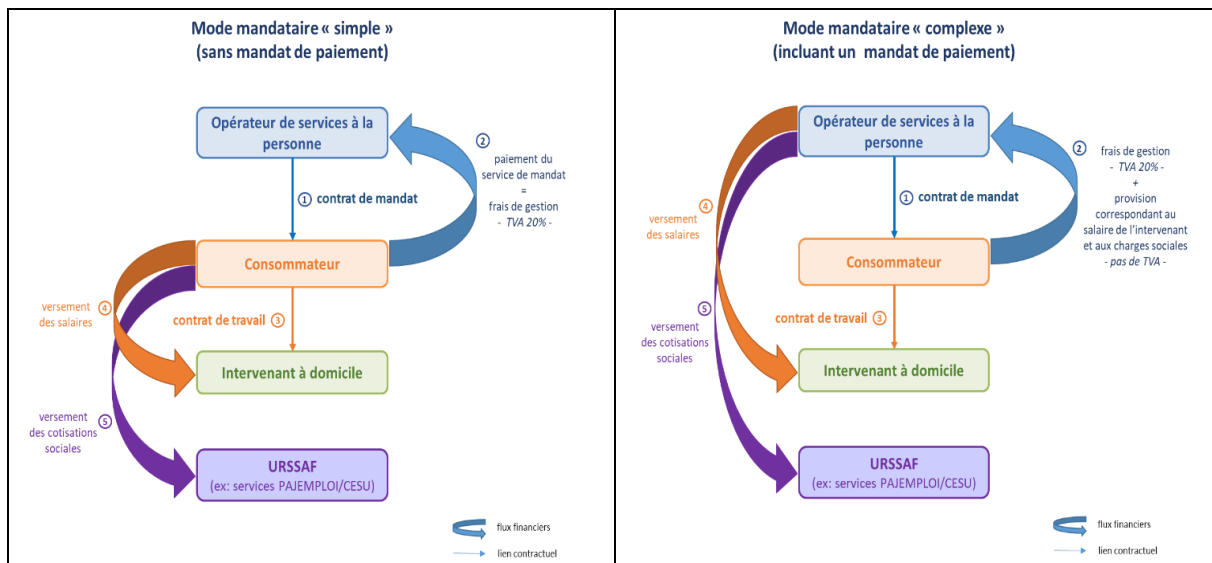
Attention, le mandant (le consommateur-employeur) conserve toujours ses responsabilités d'employeur vis-à-vis de l'intervenant. Il détient le pouvoir de délivrer des instructions, de contrôler l'exécution du travail et de prononcer des sanctions.

¹ Article L. 7232-1 du Code du travail.

² Arrêté du 1^{er} octobre 2018 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-6 du Code du travail.

³ Cf. décisions de la Cour de cassation mentionnées dans la partie « *textes applicables* » à la fin de la présente fiche.

Quels liens entre les différents acteurs ?



Les opérateurs mandataires : quelles obligations d'information ?

➤ Des obligations d'information découlant du droit de la consommation

Comme tout professionnel du secteur des services à la personne, l'opérateur exerçant en mode mandataire doit respecter les dispositions du Code de la consommation ainsi que l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne (auquel renvoient les numéros d'article ci-après, sauf mention contraire), notamment :

- **informer les consommateurs de son mode d'intervention :**
 - sur le lieu d'accueil du public et sur son site internet (art. 2) ;
 - sur tout support d'information relatif aux prix, sur le devis ainsi que sur la première page du contrat (art. 3 et 7° de l'art. 7) ;
- **préciser l'objet de la prestation de mandat :**
 - sur le devis (6° de l'art. 7) ;
 - sur la facture (art. 8 et 4° de l'article D. 7233-1 du Code du travail) ;
- **indiquer le prix du service de mandat (montant des frais de gestion) :**
 - dans toute information sur les prix et sur le site internet si ce dernier mentionne des prix (art. 4) ;
 - dans le devis (9° de l'art. 7) ;
 - dans la facture (art. 8 et 9° de l'article D. 7233-1 du Code du travail) ;
- **préciser le taux de TVA applicable à la prestation de mandat** (excepté pour les associations « loi de 1901 » qui ne sont pas soumises à la TVA) :
 - sur tout support d'information sur les prix et sur le site internet si ce dernier mentionne des prix (art. 4) ;
 - sur le devis (10° et 12° de l'art. 7) ;
- **préciser le détail des frais annexes éventuels (frais de dossier...) :**
 - dans tout support d'information sur les prix et sur le site internet si ce dernier mentionne des prix (art. 4) ;
 - dans le devis (12° de l'art. 7) ;
 - dans la facture (art. 8 et 10° de l'article D. 7233-1 du Code du travail).

➤ **Des obligations découlant de l'agrément nécessaire à la réalisation de certaines prestations**

De plus, les professionnels mandataires doivent respecter le cahier des charges de l'agrément pour l'exercice de certaines activités de services à la personne. Les dispositions relatives à la prestation de mandat sont définies au III de l'annexe de l'arrêté du 1^{er} octobre 2018⁴, qui précise notamment que :

- le consommateur doit être informé de ses principales responsabilités en qualité d'employeur dans le livret d'accueil remis (paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur) ;
- le mandataire vérifie que l'intervention réalisée sous ce mode est adaptée ;
- toute prestation de mandat donne lieu à la réalisation d'un contrat de mandat ;
- le contrat de mandat doit notamment contenir :
 - la définition précise et exhaustive des missions réalisées par l'organisme, ces dernières peuvent comprendre la déclaration et le reversement à l'administration fiscale de la retenue à la source prévue à l'article 204A du code général des impôts ainsi que la déclaration et le reversement des cotisations et contributions sociales dues au titre de l'emploi du salarié déclaré aux organismes de sécurité sociale ;
 - le coût de la prestation de mandat ;
 - les responsabilités du consommateur en tant qu'employeur ;
- pendant la durée du mandat, le gestionnaire s'assure au moins une fois par an de l'information du particulier-employeur sur les obligations liées à son statut d'employeur.

Attention aux pratiques suivantes

Certaines pratiques constatées dans l'exercice du mode mandataire peuvent être à l'origine de confusions sur le mode d'exercice de l'opérateur de services à la personne. En effet, le consommateur n'a pas toujours conscience de sa responsabilité d'employeur de l'intervenant à domicile, lorsqu'il signe un contrat de mandat et pense avoir contracté pour une prestation « traditionnelle » de services à la personne (mode prestataire).

| Thématiques | Pratiques sources de confusion |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présentation du mode mandataire | <p>➤ Le mode d'intervention mandataire n'est pas annoncé ou annoncé de manière confuse Le consommateur peut avoir l'impression qu'il s'adresse à un opérateur exerçant en mode prestataire. Le consommateur n'est pas éclairé sur sa future situation d'employeur et les responsabilités qui en découlent, notamment établir un contrat de travail avec l'intervenant qui deviendra alors son salarié. <i>Supports concernés : grille tarifaire, site internet, publicités, livret d'accueil, contrat.</i></p> <p>➤ Les tâches relevant du consommateur-employeur et celles relevant de l'opérateur mandataire ne sont pas précisées ou sont présentées de manière confuse Le consommateur n'est pas véritablement informé, en amont de la contractualisation, du détail de la prestation de mandat fourni par l'opérateur et des responsabilités qui vont lui incomber. Cette pratique peut entretenir un doute sur les tâches relevant de l'opérateur mandataire et celles relevant du consommateur. <i>Supports concernés : site internet, publicités, livret d'accueil, contrat.</i></p> |
| Clauses contractuelles | <p>➤ Des clauses contractuelles abusives sont intégrées aux contrats de mandat telles que</p> <ul style="list-style-type: none"> - les clauses qui tendent à laisser croire au consommateur que le contrat de mandat est irrévocable et qu'il ne peut y mettre fin. Ces clauses peuvent être considérées comme abusives au sens de l'article L. 212-1 du Code de la consommation. - les clauses qui tendent à restreindre ou exclure la responsabilité du professionnel mandaté (ex : le professionnel n'a qu'une obligation de moyens et sa responsabilité ne peut être engagée après l'embauche de l'intervenant par le consommateur). Ces clauses sont irréfragablement présumées abusives au regard de l'article R. 212-1 6° du Code de la consommation en ce qu'elles tendent à supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi en cas du manquement du professionnel. <p><i>Support concerné : contrat.</i></p> |

⁴ [Arrêté du 1^{er} octobre 2018](#) fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-6 du code du travail.

| | |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présentation et facturation des prix | <p>➤ Une grille tarifaire de prix horaires de l'intervenant à domicile est imposée par l'opérateur Dans le mode mandataire, le consommateur est l'employeur de l'intervenant à domicile. Par conséquent, le montant horaire du service ne peut résulter que d'un accord entre le consommateur-employeur et l'intervenant à domicile (contrat de travail). L'opérateur mandataire peut éventuellement proposer des exemples de prix horaire de l'intervenant mais cette proposition ne doit pas être confondue avec les grilles tarifaires proposées en mode prestataire. Si le mandataire impose les prix horaire de l'intervenant, il pourrait être requalifié d'employeur. <i>Supports concernés : grille tarifaire, site internet, publicités, livret d'accueil, devis, contrat.</i></p> |
| | <p>➤ En cas de mandat de paiement accordé par le consommateur à l'opérateur pour reverser les salaires à l'intervenant à domicile, le montant de la prestation de mandat (frais de gestion) n'est pas distingué du montant de la provision correspondant à la rémunération de l'intervenant Cette pratique est problématique car elle empêche le consommateur de connaître le véritable coût de la prestation de mandat et le montant réclamé pour le reversement du salaire à l'intervenant. De plus, elle peut générer une mauvaise application du taux de TVA. <i>Supports concernés : devis et facture.</i></p> |
| | <p>➤ Une double facturation de la prestation du mandat Certains opérateurs facturent la prestation de mandat (ex : frais de mandat) et, en parallèle, des frais de gestion. Or, dans les contrats en mode mandataire, les frais de gestion correspondent au coût de la prestation de mandat. Cette pratique pourrait donc induire une double facturation de la prestation de mandat. <i>Support concerné : facture.</i></p> |
| TVA applicable | <p>➤ Les prix HT et TTC des frais de mandat et/ou la TVA applicable aux frais de mandat n'est pas mentionnée Le consommateur n'est alors pas informé du taux de TVA applicable aux frais de mandat (frais de gestion). <i>Support concerné : devis.</i></p> |
| | <p>➤ Un taux de TVA de 5,5% est appliqué au prix de la prestation de mandat (frais de gestion) : Le taux de TVA applicable aux frais de mandat est de 20%. Le taux de TVA de 5,5% ne s'applique qu'aux prestations de services d'aide et d'accompagnement à domicile. <i>Supports concernés : devis et facture.</i></p> |
| | <p>➤ Un taux de TVA est imposé sur le montant de la provision correspondant à la rémunération de l'intervenant à domicile Ce montant n'est pas soumis à une TVA. <i>Supports concernés : devis et facture.</i></p> |

Ces différentes pratiques peuvent constituer soit :

- des manquements à l'arrêté du 17 mars 2015 (pouvant donner lieu à l'établissement d'amendes administratives dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale) ;
- des pratiques commerciales trompeuses (infractions pouvant donner lieu à un emprisonnement de deux ans et à une amende de 300 000 euros) ;
- des déséquilibres significatifs entre les droits et les obligations du professionnel et du consommateur (pouvant donner lieu à une amende administrative ou à une assignation devant la juridiction civile (clauses abusives)) ;
- des infractions à la législation fiscale en vigueur.

Textes de référence

Arrêtés, décrets et circulaires

- [Arrêté du 17 mars 2015](#) relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne
- [Arrêté du 1^{er} octobre 2018](#) fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-6 du code du travail (cahier des charges de l'agrément).
- [Circulaire du 11 avril 2019](#) *Activités de services à la personne : déclaration et agrément des organismes de services à la personne*

Code de la consommation

- Articles [L.111-1](#) et [L.111-2](#) (obligation générale d'information précontractuelle)
- Article [L. 111-7](#) (réglementation relative aux plateformes)
- Articles [L.121-1](#) et suivants (pratiques commerciales déloyales et trompeuses)
- Articles [L.212-1](#) et suivants ainsi que [R. 212-1](#), [R.212 -2](#) (clauses abusives)
- Articles [D. 111-7 à D. 111-9](#) (réglementation relative aux plateformes)

Suites

- Article [L.131-5](#) (suites concernant le non-respect de l'arrêté du 17 mars 2015)

- Articles [L. 132-1](#) à [L. 132-9](#) (suites en matière de pratiques commerciales trompeuses)
- Articles [L. 241-1](#) et [L. 241-2](#) (suites relatives à certaines clauses abusives)
- Article [L. 524-1](#) (assignation en suppression de clauses abusives)

Code du travail

- Article [D.7231-1](#) (liste des activités)
- Article [D.7233-1](#) (facture)

Jurisprudence (liste de décisions non exhaustive)

- [Cour de cassation, civile, Chambre sociale, 30 juin 2010, n°09-42116](#) : requalification de l'opérateur mandataire imposant les horaires et les lieux de travail aux intervenants, leur demandant de rendre compte en remplissant et communiquant des fiches de présence et en procédant à leur licenciement.
- [Cour de cassation, civile, Chambre sociale, 8 avril 2015, n°13-28000](#) : requalification de l'opérateur mandataire lorsqu'il organise la ayant effectué le remplacement de salariés absents auprès de la personne physique employeur.

Liens utiles

- [Recommandation n°12-01 de la commission des clauses abusives relative aux contrats de services à la personne](#) (BOCCRF du 18/05/2012).
- [BOI-TVA-LIQ-30-20-80](#) TVA - Liquidation - Taux réduits - Prestations de services imposables aux taux réduits - Services d'aide à la personne
- Site de la mission services à la personne de la direction générale des entreprises (DGE) : <https://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne>
- Site de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf> - fiche pratique [Services à la personne : quelle réglementation ?](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Vous pouvez signaler votre problème ou votre difficulté à la DGCCRF, en toute transparence avec l'entreprise, sur le site gouvernemental SignalConso en cliquant sur le lien <https://www.signal.conso.gouv.fr>

Crédit photo : ©AdobeStock