

# RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'Economie, de l'Industrie  
et du Numérique

ARRÊTÉ du 17 MARS 2015

**relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne**

NOR: EINC1324347A

**Publics concernés :** *Toute personne offrant, à titre onéreux, des prestations relevant des services à la personne quel que soit le mode de commercialisation.*

**Objet :** *Pris pour l'application de l'article L. 113-3 du code de la consommation, le présent arrêté organise l'information des consommateurs qui recourent ou envisagent de recourir à des prestations de services à la personne.*

*Il complète les dispositions de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix et en précise les modalités d'application.*

**Entrée en vigueur :** *1<sup>er</sup> juillet 2015*

**Notice explicative :** *L'arrêté précise les informations que doivent porter les organismes de services à la personne à la connaissance des consommateurs préalablement à la vente des prestations.*

*L'article 1<sup>er</sup> détermine le champ d'application des dispositions du présent arrêté. Elles s'appliquent à toute personne qui commercialise des prestations de services relevant des activités de services à la personne, telles que définies aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail, y compris les prestations de services qui relèvent également du code de l'action sociale et des familles.*

*L'article 2 prévoit qu'en complément de l'affichage effectué en application de l'arrêté du 3 décembre 1987, le prestataire met à disposition du consommateur, sur le lieu d'accueil et sur son site internet lorsqu'il existe, la liste de chacune des prestations qu'il propose et la catégorie dont elle relève en application de la réglementation. Ces informations complètent celles qui sont données en application de l'article L.111-2 du code de la consommation.*

*Le prestataire indique son mode d'intervention pour la réalisation de la prestation par l'une des mentions suivantes : mode d'intervention « mandataire », mode d'intervention « mise à disposition », mode d'intervention « prestataire ».*

*L'article 3 prévoit l'avertissement que doit porter le devis et le contrat dans le cas où le prestataire de service intervient selon le mode dit « mandataire » et selon le mode dit « mise à disposition ».*

*L'article 4 détaille l'ensemble des informations sur le prix (les frais facturés, le taux horaire ou le prix forfaitaire). Les prix sont exprimés HT et TTC ou dans une valeur adaptée à la nature du service.*

*L'article 5 prévoit l'encadrement de l'information relative aux réductions éventuelles du prix.*

*L'article 6 prévoit la remise gratuite d'un devis dans le cas notamment des prestations dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 € TTC.*

*L'article 7 détaille les mentions obligatoires du devis.*

*L'article 8 précise que la facture est gratuite.*

*Références : Le présent arrêté peut être consulté sur le site Legifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).*

**La secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire,**

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment son article L. 313-1-2 ;

Vu le code de la consommation, notamment son article L. 113-3 ;

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 7231-1, D. 7231-1, D. 7233-1 et D. 7233-2;

Vu le décret n° 2014-434 du 29 avril 2014 relatif aux attributions déléguées à la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire ;

Vu l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix, notamment son article 15 ;

Vu l'avis du Conseil national de la consommation en date du 9 septembre 2013;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 2 octobre 2014 ;

## **ARRÊTE :**

### **Chapitre 1<sup>er</sup> : champ d'application**

#### **Article 1er**

Les dispositions du présent arrêté sont applicables aux personnes morales de droit privé ou de droit public et aux entreprises individuelles qui offrent, à titre onéreux, des prestations de services relevant des activités de services à la personne prévues aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail, y compris des activités prévues à l'article L. 313-1-2 du code de l'action sociale et des familles.

### **Chapitre 2 : obligation générale d'information**

## Article 2

Le prestataire de service met à disposition du consommateur sur le lieu d'accueil du public et sur son site internet lorsqu'il existe, les informations suivantes :

1° La liste de chacune des prestations qu'il propose et l'activité dont celle-ci relève en référence à la liste fixée par l'article D. 7231-1 du code du travail ;

2° La mention du mode d'intervention selon lequel chacune des prestations est réalisée, désigné par son appellation commune :

a) Le placement de travailleurs auprès des consommateurs-employeurs, prévu au 1° de l'article L. 7232-6 du même code, dit mode d'intervention « mandataire » ;

b) Le recrutement de travailleurs mis à disposition des consommateurs, prévue au 2° du même article, dit mode d'intervention « mise à disposition » ;

c) La fourniture de prestations de services aux consommateurs, prévue au 3° du même article, dit mode d'intervention « prestataire » ;

## Article 3

L'information du consommateur sur les prix, le devis ainsi que la première page du contrat comportent, de façon visible et lisible, l'une des mentions suivantes :

1° Dans le cas où l'intervention est réalisée selon le mode d'intervention dit « mandataire » :

*« Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale » ;*

2° Dans le cas où l'intervention est réalisée selon le mode d'intervention dit « mise à disposition » :

*« Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur. »*

## Chapitre 3 : information sur les prix et les éventuelles réductions de prix

### Article 4

Toute information sur le prix comprend le détail des frais annexes éventuels tels que les frais de dossier, les frais de gestion ou les frais de déplacement.

L'information sur le prix indique le prix de chaque prestation rapporté à une unité horaire, ou lorsque le rapport à l'unité n'est pas approprié, le prix forfaitaire pour chaque prestation proposée.

Les prix sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises.

## **Article 5**

La mention d'un éventuel avantage fiscal ou social est clairement définie, détachée du prix et exprimée dans une police de caractère d'imprimerie de taille inférieure à celle de l'information sur le prix.

## **Chapitre 4 : devis**

### **Article 6**

Un devis personnalisé est fourni gratuitement à tout consommateur auquel le prestataire de service propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 € TTC.

Un devis personnalisé est fourni gratuitement à tout consommateur qui en fait la demande pour toute prestation ou tout ensemble de prestations dont le prix mensuel est inférieur à 100 € TTC.

Un exemplaire du devis est conservé par le professionnel pendant une durée minimum d'un an.

Le prestataire de service affiche de façon visible et lisible dans les lieux de vente et sur les offres de services proposées à distance la phrase suivante : « Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. »

### **Article 7**

Le devis mentionne :

- 1° La date de rédaction et la durée de validité de l'offre ;
- 2° Le nom ou la raison sociale et l'adresse du prestataire de service ;
- 3° Le numéro de la déclaration si elle a été faite, d'agrément ou d'autorisation du prestataire de service ;
- 4° Le nom et l'adresse du consommateur ;
- 5° Le lieu ou les lieux de l'intervention ou la zone d'intervention indiqués par le consommateur ;
- 6° La description de chaque prestation proposée ;
- 7° Le ou les modes d'intervention proposés, tels que prévus au 2° de l'article 2 ;
- 8° Le nombre d'heures de travail correspondant à chaque prestation proposée sauf si cette indication n'est pas pertinente compte tenu de la nature de la prestation ;
- 9° Le prix horaire ou, lorsque le rapport à l'unité horaire n'est pas approprié, le prix forfaitaire pour chaque prestation proposée ;

10° Le cas échéant, le taux de TVA applicable à chaque prestation ;

11° Le montant total à payer ou, si le contrat n'a pas de durée déterminée par avance, le montant total mensuel ou hebdomadaire ;

12° Le cas échéant, le montant détaillé de tous les frais annexes mentionnés à l'article 4.

Les montants prévus au 11° et au 12° sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises.

## **Chapitre 5 : facture**

### **Article 8**

La facture prévue à l'article D. 7233-1 du code du travail est délivrée au consommateur avant paiement. Elle est gratuite quel que soit le support durable utilisé à cette fin.

## **Chapitre 6 : dispositions finales**

### **Article 9**

Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2015.

### **Article 10**

La directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le **17 MARS 2015**

La secrétaire d'Etat chargée du commerce,  
de l'artisanat, de la consommation  
et de l'économie sociale et solidaire,



Carole DELGA