

1<sup>er</sup> trimestre 2021

**Dossier suivi par :**

Bureau 5B - Produits et prestations de santé  
et des services à la personne

E-mail : bureau-5b@dgccrf.finances.gouv.fr

Réalisée en 2021, cette enquête nationale de la DGCCRF portait sur un secteur en plein essor dans l'offre de garde d'enfants : les micro-crèches. Elle avait pour objectif de s'assurer de la bonne information précontractuelle des parents, de l'absence de clauses abusives dans les contrats d'accueil ainsi que de l'absence de pratiques commerciales trompeuses.

58 départements de 12 régions ont participé à cette enquête. Sur les 364 établissements contrôlés (au cours de 586 visites au total), 288 présentaient au moins une anomalie. Dans la mesure où l'enquête avait une visée exploratoire, les suites pédagogiques et correctives ont été privilégiées. Ainsi, les contrôles ont donné lieu à 208 avertissements et 80 injonctions de mise en conformité.

Les contrôles ont permis de relever des **défauts en matière d'information précontractuelle** (mode de calcul des tarifs, précisions sur les aides déjà intégrées dans les tarifs communiqués, transparence sur des frais additionnels au tarif journalier...), la présence de **clauses abusives dans les contrats d'accueil** (relatives aux frais de réservation ou à un dépôt de garantie, absence de procédure de mise en demeure préalable, obligations déséquilibrées défavorables au consommateur...) ainsi que des **pratiques commerciales trompeuses** (communications mensongères ou allégations incorrectes sur les professionnels présents, les activités proposées, l'alimentation proposée ou les caractéristiques de la micro-crèche).

**Le taux d'anomalie élevé, de 79%, s'explique notamment du fait que les acteurs du secteur sont bien moins informés de leurs obligations liées au code de la consommation que de celles découlant du code de la santé publique. Dans leur grande majorité, les professionnels ont rectifié de manière volontaire les anomalies identifiées.**

## I – RAPPEL DE L'OBJET, DES MOTIVATIONS ET DES MODALITÉS DE L'ENQUÊTE

Cette enquête, à visée exploratoire, s'inscrit dans le cadre de l'orientation n°5-4 du programme national d'enquête (PNE) 2021 : « *Recherche de fraude au bénéfice des consommateurs les plus vulnérables* » visant à « *Renforcer l'action dans les secteurs à fort enjeu économique au bénéfice des entreprises responsables et des consommateurs, particulièrement les plus vulnérables* ».

Les micro-crèches sont des crèches collectives dont la capacité d'accueil est limitée à 10 berceaux. Il s'agit majoritairement de structures à but lucratif, dont l'essor résulte à la fois de l'insuffisance en offres de garde d'enfants et des dispositions qui régissent leur fonctionnement, plus souples que pour les plus grandes structures. Ce secteur n'ayant jamais été investigué au niveau national sous l'angle de la protection économique des consommateurs, il est apparu opportun de s'assurer du respect des obligations en la matière : information précontractuelle et information sur les prix, absence de clauses abusives et de pratiques commerciales trompeuses.

Les contrôles ont été menés auprès des sièges des enseignes spécifiquement visées dans les consignes d'enquête et leurs établissements secondaires ainsi qu'auprès de micro-crèches indépendantes.

Une grande partie des sièges des groupes sélectionnés pour l'enquête sont installés en région parisienne (majoritairement à Paris et dans les Hauts-de-Seine).

Le ciblage des contrôles s'est également appuyé sur le site Internet de la Caisse nationale des allocations familiales, <https://monenfant.fr>, ainsi que sur les listes fournies par plusieurs conseils départementaux, à la demande des directions départementales en charge des contrôles. Ces échanges ont permis de recueillir des signalements qui se sont ajoutés aux quelques plaintes ou signalements reçus directement par les DD(ETS)PP ou via SignalConso. Les contrôles ont été réalisés sur place, après avoir pris rendez-vous ou de manière inopinée, ainsi qu'en visio-conférence, pour quelques établissements, du fait du contexte lié à la crise sanitaire. Les prises de rendez-vous préalables se sont révélées utiles pour présenter le contexte des contrôles et la DGCCRF auprès d'opérateurs peu au fait de ses missions. Elles permettaient également de s'assurer de la présence du gestionnaire, susceptible d'exercer dans plusieurs établissements.

N.B. : au cours de l'enquête, le [décret n° 2021-1131 du 30 août 2021 relatif aux assistants maternels et aux établissements d'accueil de jeunes enfants](#) a modifié la réglementation relative aux micro-crèches<sup>1</sup> en permettant notamment aux opérateurs de disposer d'une capacité d'accueil supérieur à dix berceaux (12 à 14 berceaux en fonction des autorisations accordés par le conseil départemental) ainsi qu'en prévoyant la qualification des directeurs, la nomination d'un référent « Santé et accueil inclusif » et les conditions d'organisation de l'ensemble du personnel. Toutefois, cette évolution n'a que peu impacté les recommandations de l'enquête au regard des délais accordés aux opérateurs afin de se mettre en conformité.

## II – CONTRÔLES EFFECTUÉS

Les contrôles ont globalement été accueillis favorablement par les professionnels. Les enquêteurs ont dû faire preuve de pédagogie face à des professionnels habitués aux échanges avec leurs autorités de contrôle (PMI/CAF), notamment dans le cadre de leurs demandes d'autorisation d'exploitation et des dispositions du code de la santé publique en matière de garantie du bien-être de l'enfant et de sa sécurité, mais méconnaissant le plus souvent les dispositions légales en matière de protection économique du consommateur.

58 départements de 12 régions ont participé à cette tâche nationale. 586 visites ont permis de contrôler 364 établissements.

Afin de mieux saisir l'analyse des contrôles réalisés, il convient de revenir sur le fonctionnement des micro-crèches ainsi que leur tarification :

- Lors de leur création, les micro-crèches bénéficient de l'appui de la CAF, qui met à leur disposition un guide de création. Des trames de projet d'établissement et de règlement de fonctionnement, travaillées généralement conjointement avec la PMI, leur sont également fréquemment communiquées. Ces modèles de documents n'ont *a priori* pas à être consultés par les DD(ETS)PP.
- La tarification dépend des revenus des parents, du volume horaire d'accueil de l'enfant et du nombre d'enfants accueillis :
  - la tarification de la majorité de ces micro-crèches ne dépasse pas 10€ de l'heure, soit le plafond fixé permettant à la micro-crèche ou aux familles de bénéficier du « complément de libre choix du mode de garde » (CMG) qui fait partie de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE)<sup>2</sup>. Cette aide financière<sup>3</sup> versée par la CAF si l'enfant est gardé plus de 16 heures dans le mois, est destinée à compenser son coût de garde. Son montant varie selon la situation familiale et les ressources du foyer<sup>4</sup>, le nombre d'enfants et leur âge. À défaut de justificatif de revenus, le gestionnaire utilise le barème le plus élevé. La facturation des micro-crèches PAJE repose généralement sur un forfait mensuel lissé sur 12 mois (afin de facturer un nombre d'heures mensuelles identique chaque mois) calculé en fonction du tarif horaire, multiplié par le nombre d'heures journalières puis par le nombre de jours contractualisés durant lesquels l'enfant est accueilli sur l'année (dont sont déduites les semaines de fermeture de la micro-crèche), divisé par le nombre de mois sur la période contractualisée. Ainsi, les structures facturent sur une durée moyenne de 47 semaines (contrat lissé sur 12 mois comprenant 52 semaines - 5 semaines de fermeture annuelle). Des semaines ou des jours d'absence peuvent, en outre, être déduits de la facturation à venir à la demande des parents si le contrat le prévoit. Le prix hors aide financière ainsi que les heures supplémentaires ou absences déductibles doivent apparaître ensuite sur les factures ;
  - les autres micro-crèches sont financées par la prestation de service unique (PSU), modèle de financement minoritaire qui implique une tarification en fonction du barème national des participations familiales établie par la CNAF.
- Lorsque des établissements secondaires appartiennent à un groupe, ils gèrent avant tout la garde d'enfants en elle-même et les achats de fonctionnement, parfois après autorisation du siège. La gestion administrative ainsi que les achats relatifs à l'hébergement et à la fourniture de couches sont généralement effectués par le siège.

Les principaux constats effectués ont été les suivants :

### ✓ Obligation générale d'informations précontractuelles et d'information sur les prix

Usuellement, les demandes de places en crèches font l'objet de pré-inscriptions suivies d'un rendez-vous avec le gestionnaire durant lequel le mode de fonctionnement de la structure et le mode de calcul des tarifs sont expliqués

<sup>1</sup> Fiche « [Évolutions principales du secteur des micro-crèches consécutives au décret n° 2021-1131 du 30 août 2021 relatif aux assistants maternels et aux établissements d'accueil de jeunes enfants](#) » accessible sous Géci sur le réseau APAPV / Autres établissements - Crèches

<sup>2</sup> Chaque structure transmet chaque fin de mois par extranet les heures effectives de garde des enfants au service dédié de la CAF

<sup>3</sup> Cette aide peut également être versée au(x) parent(s) si elle n'est pas déjà versée directement à la micro-crèche par la Cnaf (CMG simple)

<sup>4</sup> Le barème est fixé sur la base de 3 tranches de revenus

aux parents. Lors du rendez-vous ou à l'issue de ce dernier, le règlement de fonctionnement (règlement intérieur) puis le contrat sont transmis aux parents. Une grande majorité des micro-crèches demandent des frais de réservation avant l'admission de l'enfant.

En matière d'affichage des prix sur le lieu d'accueil du public, les contrôles ont permis de constater que les micro-crèches n'avaient pas pour habitude d'afficher leurs tarifs, à quelques exceptions près. Néanmoins, cet affichage n'est pas directement requis, puisque l'article L. 112-3 du code de la consommation prévoit que : « *Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service [ce qui est le cas en l'espèce compte tenu de la complexité du mode de calcul, cf. supra], le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels* ». Outre la complexité inhérente au calcul du prix, qui justifie l'application de cette disposition, le consommateur ne peut pas prendre aisément connaissance de cet affichage au sein de l'établissement dans la mesure où il est nécessaire de prendre rendez-vous pour rentrer dans une telle structure et les protocoles restreignent l'accueil du public (plan Vigipirate et protocole sanitaire temporairement appliqué compte-tenu de la crise liée à la Covid-19). Dans ce contexte, les consignes d'enquête considéraient que les communications précontractuelles en ligne ou à distance s'avéraient des éléments plus pertinents à contrôler dans ce secteur.

En ce qui concerne l'application de l'article L. 112-3 du code de la consommation précité, la pratique de la délivrance d'un devis avant, durant ou après le rendez-vous est largement répandue. Toutefois, les devis sont bien souvent sommaires, faisant davantage office d'une simulation du coût mensuel avec une approximation du CMG répercutée sur les tarifs (si les micro-crèches dépendaient du premier modèle de tarification) et d'estimation du crédit d'impôt auquel les parents ont potentiellement droit.

En outre, l'article R. 2324-30 du code de santé publique dispose que : « *I.- Les établissements et services d'accueil élaborent un règlement de fonctionnement qui précise les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'établissement ou du service, et notamment : (...) 5° Le mode de calcul des tarifs et les éléments du contrat d'accueil* ». Or, le mode de calcul n'est pas systématiquement explicité dans le règlement de fonctionnement.

Pour rappel, les enquêteurs de la CCRF ne disposent pas d'habilitation pour contrôler que le règlement de fonctionnement est effectivement remis au consommateur. Toutefois, il convenait de s'y référer afin de disposer de l'ensemble des informations sur le mode de calcul des tarifs, puis de comparer ces informations avec ce qui était communiqué dans l'ensemble des informations précontractuelles et dans le contrat. Il apparaissait également utile de vérifier que le règlement de fonctionnement fasse partie des documents systématiquement remis aux familles en amont de tout engagement contractuel.

En conséquence, ont été relevés de manière récurrente des défauts d'informations précontractuelles, à l'origine d'une forte opacité sur les prix pratiqués :

- l'absence de communication des taux horaires appliqués, des grilles tarifaires ou du mode de calcul tarifaire dans le devis ou le règlement de fonctionnement, ou la délivrance d'informations obsolètes ;
- l'absence de précisions quant au mode de tarification (PAJE/PSU) et de transmission du barème national des participations familiales établi par la CAF en cas de financement PSU ;
- en cas de financement PAJE, l'absence de mentions explicites relatives aux conditions d'octroi des aides de la CAF et au crédit d'impôt (absence totale d'informations ou aides et crédit intégrés d'ores et déjà dans le tarif communiqué sans aucune précisions) ;
- l'impossibilité de comparer les prix entre les différentes structures d'accueil du fait d'une disparité de facturation en sus du tarif horaire. En effet, au prix journalier communiqué peuvent s'ajouter :
  - des frais concernant la fourniture des produits alimentaires et d'hygiène (lait, repas et couches) ;
  - des frais d'entretien ;
  - des frais annexes relatifs à l'utilisation de logiciels ou autres.

Sur ce sujet, il convient de rappeler que les autorités publiques recommandent, dans un souci d'équité de tarification vis-à-vis des familles, que les gestionnaires n'appliquent pas de suppléments, notamment pour les repas ou les couches fournis par la structure, ni de déductions pour les repas ou les couches apportés par les familles.

Enfin, les contrôles ont permis de signaler aux opérateurs l'absence de mentions légales ou incomplètes sur leurs sites Internet.

#### ✓ La formation du contrat et la remise d'un contrat type

Les micro-crèches rattachées à un groupe remettent fréquemment des contrats type établis par leur siège qui précisent en général au minimum la date de début et de fin de contrat, les horaires et jours d'accueil de l'enfant, le montant mensuel des frais de garde, les périodes de vacances et dates de fermetures prévues, et les modalités de résiliation du contrat.

Lors de la signature des contrats, des frais d'inscription pouvant aller jusqu'à cent euros, et être requis tous les ans, sont quasi-systématiquement demandés par les micro-crèches. Par ailleurs, certaines micro-crèches prévoient des frais en cas de dépassement d'horaire ou d'oubli de pointage alors même que cette pratique n'est pas encouragée dans les guides d'aide à la rédaction des règlements de fonctionnement des caisses d'allocations familiales.

Les contrôles font ressortir un manque de cohérence entre la rédaction du règlement de fonctionnement et du contrat. Les règlements de fonctionnement comportent souvent des clauses qui auraient dû relever du contrat d'accueil (ex. : les modalités de résiliation). Certaines micro-crèches font signer le règlement de fonctionnement, en sus du contrat d'accueil, tandis que d'autres précisent dans le contrat que la famille reconnaît qu'un exemplaire lui avait été remis. Néanmoins, il a été rappelé que le simple renvoi du contrat au règlement de fonctionnement n'est pas suffisant pour informer le consommateur sur les engagements contractuels réciproques au regard de l'article L. 211-1 du code de la consommation qui dispose que « *les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible* ».

En outre, certains contrats à reconduction tacite ne respectaient pas les modalités décrites à l'article L. 215-4 du code de la consommation puisqu'aucune indication ne mentionnait la possibilité de ne pas reconduire le contrat.

### ✓ Les clauses illicites et abusives

Plusieurs clauses illicites<sup>5</sup> et présumées abusives (dont clauses noires et clauses grises)<sup>6</sup> générant un déséquilibre contractuel très important au détriment des familles ont fait l'objet de suites.

#### 1) Des clauses illicites, contraires au code de la consommation :

- clauses créant une confusion entre la réglementation relevant des frais de réservation et la demande de dépôt de garantie. Un dépôt de garantie équivalent à un ou deux mois d'accueil était demandé lors de l'inscription (et parfois encaissé avant la signature du contrat) puis acquis en cas de rupture du contrat par le représentant légal avant le premier jour d'accueil de l'enfant. Or, ce type de clause est illicite puisque seules des arrhes peuvent être demandées avant l'accueil de l'enfant au sein de la structure, chacun des contractants pouvant revenir sur son engagement : le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double, s'il s'agit d'arrhes. Par ailleurs, fréquemment, aucune disposition équivalente en cas de rétractation de la structure n'était prévue dans les contrats ;
- clauses de frais de recouvrement sans titre exécutoire, contraires à l'article L. 121-21 qui dispose qu'« *Est interdit le fait pour un professionnel de solliciter ou de percevoir d'un consommateur des frais de recouvrement dans des conditions contraires au deuxième alinéa de l'article L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution* » ;
- clauses attributives de compétences contraires à l'article R. 631-3 (exemple : « *Pour tout litige relatif aux présentes et à défaut d'accord amiable, il est fait attribution expresse et exclusive de juridiction auprès du Tribunal compétent, qui est celui du lieu de résidence du client* »).

#### 2) Des clauses illicites contraires à l'article L. 112-12 du code monétaire et financier du fait de l'application de frais pour un instrument de paiement donné (chèque, espèces, chèque emploi service universel – CESU) donnant lieu aux pratiques déloyales relative à la facturation abusive mentionnée au §4 ;

#### 3) Des clauses contraires au code civil :

- clauses, rencontrées dans une grande partie des micro-crèches, exigeant un dépôt de garantie (jusqu'à deux mois d'accueil) en anticipant une potentielle inexécution des obligations du consommateur en plus d'une « clause pénale » déjà prévue au contrat visant à la réparation du préjudice pour inexécution du contrat. La clause pénale prévoit une certaine somme à titre de dommages et intérêts à partir de la mise en demeure notifiée par le créancier.

→ De telles clauses permettent au professionnel de récupérer une partie de la clause pénale dès la signature du contrat bien qu'il ne soit pas possible de cumuler clause pénale et clause d'intérêts de retard. En encaissant au début de l'exécution du contrat, la pénalité correspondant à la clause pénale, le professionnel agit en contradiction avec les dispositions de l'article 1231-5 du code civil. De telles clauses s'affranchissent également dans certains cas du principe préalable de mise en demeure avant exécution de la clause pénale prévue par l'article 1231-5 du code civil si aucune mise en demeure n'est prévue dans le contrat. En outre, elles

---

<sup>5</sup> Clause illicite : clause contraire aux lois et règlements en vigueur

<sup>6</sup> Clause abusive : clause qui a pour objet ou effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.

Clauses noires : clauses présumées abusives et dès lors interdites, listées à l'article R. 212-1 du code de la consommation.

Clauses grises : clauses présumées abusives sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire, listées à l'article R. 212-2 du même code.

créent un déséquilibre significatif puisque qu'aucune autre clause ne prévoit de réciprocité favorable au consommateur ;

- clauses prévoyant la résolution du contrat sans mise en demeure, contraires à l'article 1225 du code civil : « *En cas de non-règlement par le représentant légal du forfait mensuel au plus tard le 15 du mois concerné, et sans qu'il soit nécessaire de le notifier par écrit, l'établissement [...] pourra résilier le présent contrat de plein droit avec prise d'effet à la fin du mois concerné.* » / « *En cas de facture impayée la micro crèche pourra résilier le contrat d'accueil immédiatement.* » ;
- clauses demandant des pénalités de retard en cas de défaut de paiement sans aucune mise en demeure préalable contraire à l'article 1231-6 du code civil ;
- clause contraire à l'article 1195 du code civil : « *Les parties conviennent expressément d'exclure l'application des dispositions de l'article 1195 du code civil, relatif à l'imprévision. Chacune des parties s'engage donc à assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse, en cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat.* ».

4) De très nombreuses clauses présumées abusives au titre des articles R. 212-1 (clauses noires) et R. 212-2 (clauses grises) du code de la consommation :

- clauses permettant des possibilités de modifications discrétionnaires par le gestionnaire ;
- clauses relatives à la rupture abusive immédiate et unilatérale du contrat par le gestionnaire sans reconnaître le même droit au consommateur ou sans préavis raisonnable ;
- clauses contraignant le consommateur à exécuter ses obligations alors réciproquement le professionnel n'exécute pas son obligation de fourniture de service ;
- clause soumettant la résiliation à un délai de préavis plus long pour le consommateur que pour le professionnel et/ou admettant la subordination de celle-ci par le consommateur au versement d'une indemnité au profit du professionnel ;
- clauses relatives au fait d'autoriser le professionnel à conserver des sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir réciproquement ce même droit au consommateur ;
- clauses pour imposition de pénalités de retard d'un montant disproportionné ;
- clause soumettant la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le consommateur que pour le professionnel telles que des clauses prévoyant toute interdiction de résiliation du contrat d'accueil par le consommateur entre le 1<sup>er</sup> avril ou 1<sup>er</sup> mai jusqu'au 31 août ;
- clauses d'attribution de juridiction.

→ Ces clauses portaient notamment sur les modalités de réservation des places, de rupture, d'inexécution ou de résiliation du contrat. Pour rappel, les clauses imposant des obligations au consommateur ne peuvent dépendre d'une interprétation générale et doivent faire l'objet de précisions. Ainsi, par exemple, une clause prévoyant une « *interruption du contrat d'accueil pour non-respect du règlement de fonctionnement de l'établissement ou incompatibilité avec le projet éducatif* » était considérée comme abusive.

5) Des clauses ne respectant pas les recommandations de la Commission des clauses abusives (CCA), considérant le prélèvement automatique comme unique mode de paiement<sup>7</sup>.

#### ✓ La remise de note avant paiement

Les contrôles ont mis en évidence les anomalies suivantes :

- l'absence de précisions quant au prix facturé (en ne mentionnant qu'un forfait mensuel) ;
- l'absence de précisions quant aux jours d'absence à déduire et au tarif horaire correspondant.

#### ✓ Les pratiques déloyales

1) Des communications ou des allégations au caractère trompeur ont été relevées sur les sites Internet des opérateurs ainsi que dans les supports commerciaux et contractuels :

Communications mensongères du fait de la mise en avant :

- de prix déloyaux compte tenu de calculs d'aides et de crédit d'impôt inexacts ;
- de fausses amplitudes horaires ;

<sup>7</sup> Cf. recommandation de la CCA n° 97-01 relative aux contrats de télésurveillance, recommandation n° 98-01 concernant les contrats d'abonnement au câble et à la télévision à péage, recommandation n° 99-02 relative aux contrats de téléphonie mobile.

- de la présence et d'un nombre de professionnels inexacts : éducateur pour jeunes enfants, médecin, psychomotricien, diététicien ;
- de qualifications professionnelles fictives de certains membres du personnel ;
- de l'existence d'activités proposées aux enfants : enseignement de la langue des signes ou de l'anglais, jardinage, mise à disposition d'un espace Snoezelen, ateliers réalisés par des intervenants extérieurs (conteuse, photographe, etc.) alors qu'ils sont assurés par le personnel de la micro-crèche ;
- d'une superficie exagérée de la structure ;
- d'un taux de satisfaction très significatif des parents se fondant sur une enquête non représentative ;
- du nombre d'établissements disponibles affiché alors que plusieurs d'entre eux sont en projet de construction, ou encore de l'ouverture de micro-crèches à venir (nombres de places totales et disponibles) bien qu'aucune autorisation d'exploitation n'ait été délivrée par les autorités.

Allégations trompeuses, telles que :

- le caractère biologique de l'alimentation, des couches et produits de nettoyage utilisés ou d'autres allégations mettant en avant la qualité des produits (« fait maison », « viandes françaises », etc.) ;
- le recours à des aliments issus de circuits courts ou à des cuisines centrales de proximité ;
- l'utilisation de mobilier écoresponsable (Écolabel Européen, NF Environnement, ecocert, etc.) ;
- la mention de labels sans aucun engagement dans un processus de labellisation ou sans renouvellement de l'adhésion à ces dernier (ex. : ECOLO LABEL proposé par la société LABEL VIE), de partenariats erronés avec des organismes publics (logo de la Marianne, du département, de la CAF, etc.) et de la réalisation de contrôles de la part de structures publiques.

2) Par ailleurs, en termes de facturation, les pratiques illicites ou trompeuses suivantes ont pu être observées :

- facturation abusive contraire aux conventions établies avec la CAF (exemples : facturation abusive de frais de produits alimentaires et d'hygiène par certaines micro-crèches malgré le conventionnement établi avec la CAF leur permettant d'obtenir des subventions et prévoyant l'intégration de ces prestations de service dans le prix ou forfait mensuel facturé aux parents) ;
- facturation abusive par rapport au temps d'accueil mensuel réel de l'enfant ;
- indemnité forfaitaire facturée pour tout incident de paiement, autre que le rejet d'un chèque, contraire au plafond fixé aux articles L. 133-26 et D. 133-6 du code monétaire et financier ;
- application de frais en cas de paiement par CESU contraire à l'article L. 112-12 du code monétaire et financier.

✓ Processus de médiation de la consommation

Les opérateurs méconnaissaient ce processus et ne disposaient pas de médiateur de la consommation. La fiche pratique relative à la médiation de la consommation a été jointe aux lettres d'informations règlementaires ou les suites adressées aux professionnels.

### III – SUITES DONNÉES AUX MANQUEMENTS ET INFRACTIONS CONSTATÉS

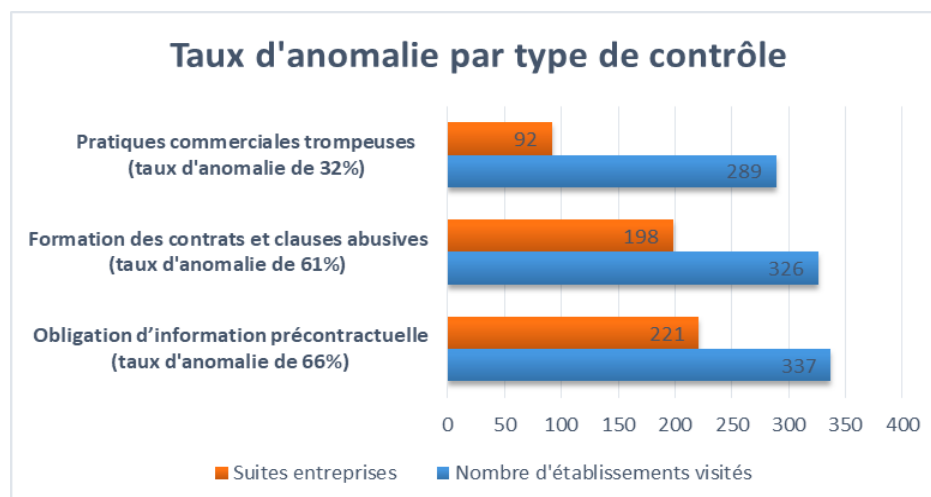
✓ Suites apportées

**Le taux d'anomalie de cette enquête est élevé : 79%. Sur 364 établissements contrôlés, 288 présentaient au moins une anomalie. Conformément aux orientations données, des suites pédagogiques et correctives ont été privilégiées (208 avertissements et 80 injonctions de mise en conformité).** Aucun procès-verbal n'a été dressé. Les demandes de mise en conformité ont fait l'objet de rectifications rapides de la part des opérateurs. Lorsque des plaintes avaient été déposées, les établissements ont remboursé les familles et modifié les clauses non-conformes dans leur documentation.

**Sur l'ensemble des contrôles, les enquêteurs ont notamment établi des suites sur les points suivants :**

- **l'obligation d'information précontractuelle** : 337 établissements ont fait l'objet de ce contrôle. 221 suites (164 avertissements et 57 injonctions de mise en conformité) portant sur un total de 284 anomalies ont été adressées. Ainsi, **66% des établissements contrôlés sur ce point ont fait l'objet d'une suite** ;
- **la formation des contrats et les clauses abusives** : sur 326 établissements visités et concernés par ce point de contrôle, 198 suites (134 avertissements et 64 injonctions) ont été envoyées aux gestionnaires en vue de rectifier autant d'anomalies. **61% des établissements contrôlés sur ce point ont donc fait l'objet d'une suite** ;

- **les pratiques commerciales trompeuses** : 92 suites (51 avertissements et 41 injonctions de mise en conformité) ont permis de répertorier 119 anomalies identifiées au sein de 289 établissements visités et ayant fait l'objet de ce type de contrôle. **32% de ces contrôles ont donné lieu à la rédaction d'une suite.**



#### IV – RÉSULTATS OBTENUS

##### ✓ Impact de l'enquête

L'enquête a permis d'informer les professionnels sur les dispositions du code de la consommation et d'aboutir à une mise en conformité vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le marché est en mutation permanente en raison de la cession d'établissements entre groupes et du rachat de crèches indépendantes par certains groupes.

##### ✓ Enjeux identifiés concernant la réglementation contrôlée

En parallèle, les enquêteurs ont fait part de l'intérêt qu'il y aurait à préciser la réglementation dans ce secteur qui croît économiquement, notamment sur les points suivants :

- la portée du tarif appliqué. Les suppléments potentiellement facturés, malgré les recommandations des principales autorités et parfois les consignes des conventions avec les CAF, rendent la comparaison des tarifs horaires ardue puisqu'il s'agit de postes de dépenses très importants :
  - frais relatifs aux produits alimentaires et d'hygiène et produits alimentaires ;
  - frais d'entretien (2 à 5€/journée) ;
  - frais liés à l'utilisation d'un logiciel de communication de mise en relation entre les parents et la structure (exemple : 5€/mois) ;
- la confusion entre la demande légale d'arrhes et la requête illicite d'un dépôt de garantie ;
- l'impossibilité d'exiger, dans le contrat, un dépôt de garantie anticipant une potentielle inexécution des obligations du consommateur, en plus d'une clause pénale déjà prévue au contrat, pour couvrir d'éventuels dommages et intérêts (après mise en demeure préalable notifiée par le créancier visant à la réparation du préjudice pour inexécution du contrat) ;
- l'interdiction de prévoir des pénalités financières disproportionnées auprès des consommateurs en cas de défauts de paiement ;
- l'ensemble des clauses abusives et, plus particulièrement, les suivantes :
  - clauses interdisant toute résiliation de la part du consommateur entre le 1<sup>er</sup> mai et le 31 août, créant un déséquilibre significatif si le contrat ne prévoit aucune réciprocité favorable au consommateur ;
  - clauses indiquant des durées de préavis déséquilibrés entre le consommateur et la micro-crèche en cas de résiliation (pour les consommateurs, les contrats indiquent des préavis entre un à quatre mois).