

# RÉFLEXES SÉNIORS

DES CLÉS POUR ÊTRE BIEN INFORMÉS



En partenariat avec



# ÉDITO

Évolution démographique oblige, le nombre des seniors augmente de nos jours. Plus qu'une simple catégorie de consommateurs, ils sont devenus de véritables cibles marketing pour des produits ou services qui leur sont spécifiquement destinés.

Le senior consommateur du 21<sup>ème</sup> siècle achète par Internet, sur les foires et salons, conclut des contrats d'assurance dépendance, d'assurance vie, de téléassistance, devient particulier-employeur en employant des intervenants à domicile... Ses actes d'achat ou de contractualisations, nombreux et variés, nécessitent quelques mises en garde afin d'éviter que ce public, parfois captif ou vulnérable, ne devienne victime de pratiques peu scrupuleuses ou abusives.

Ce guide pratique, destiné aux seniors et aux personnes qui les entourent, a pour objectif de contribuer à leur permettre de rester des «Conso'acteurs», maîtres de leurs choix.

Le livret **Reflexes Seniors** est, à l'instar des précédentes publications, **Reflexes conso** et **Reflexes alimentaires**, le fruit d'une collaboration initiale entre la DIRECCTE Bretagne et la Mce-CTRC Bretagne.

Par un partenariat élargi au CTRC et à la DIRECCTE Île-de-France, ainsi qu'au CTRC et à la DIRECCTE Normandie, cette nouvelle publication couvre un territoire étendu à ces deux régions au bénéfice d'un bien plus grand nombre de ces consommateurs. Elle incarne une volonté commune et affirmée de porter largement à la connaissance du public les informations indispensables sur les droits de chacun en matière de consommation.

Ce livret permet de cibler rapidement l'information dont chacun a besoin et de la compléter avec les éléments supplémentaires diffusés sur les sites Internet des trois CTRC et DIRECCTE partenaires (*sites Internet en pages contact*).

**Pascal APPREDERISSE**  
Directeur  
Direccte Bretagne

**Corinne CHERUBINI**  
Directrice  
Direccte Île-de-France

**Gaëtan RUDANT**  
Directeur  
Direccte Normandie

**Eriq LEPEINTEUR  
et René MARC**  
Co-présidents  
Mce CTRC Bretagne

**Hervé GAMBERT**  
Président  
CTRC Île-de-France

**Didier BERGAR**  
Président  
CTRC Normandie

## SOMMAIRE

ACHETER P. 3

SE PROTÉGER P. 8

SE LOGER P.13

ÊTRE AIDÉ P.15

RÉGLER UN LITIGE P.20

CONTACTS P.22

Tout au long du guide, ce picto vous renvoie vers des informations complémentaires en ligne.



# ACHETER

FOIRES ET SALONS, VENTE HORS ÉTABLISSEMENT,

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE, ACHATS SUR INTERNET, DÉPANNAGE A DOMICILE...

TOUT SAVOIR POUR NE PAS SE FAIRE AVOIR !

## AVANT D'ACHETER

### 3 DISPOSITIONS ESSENTIELLES À CONNAÎTRE :

- Avant tout engagement, le professionnel doit vous informer sur les éléments essentiels du contrat (information précontractuelle).
- Si le contrat est conclu, un écrit doit être établi reprenant l'ensemble des droits et obligations de chacun – consommateur et professionnel.
- La signature d'un contrat est un engagement ferme ne permettant pas de se rétracter sauf si la loi le prévoit dans certaines situations.

## FOIRES ET SALONS

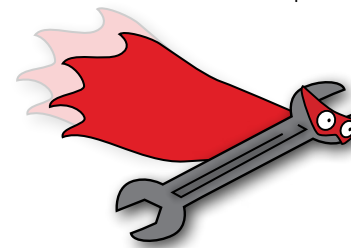
### RÉGLEMENTATION

Tout achat au sein d'une foire ou d'un salon est un engagement ferme et définitif.

Le consommateur est informé de l'absence du droit de rétractation via un affichage sur le lieu où se déroule la foire ou le salon et par une mention sur les contrats proposés.

### EXCEPTION

Vous bénéficiez d'un **droit de rétractation** sur les foires et salons **si vous financez votre achat à crédit**. La rétractation entraîne l'annulation du bon de commande et du crédit et **vous n'avez à justifier d'aucun motif**. Toute somme versée d'avance doit vous être restituée par le professionnel dans les meilleurs délais.



## VENTE HORS ÉTABLISSEMENT

Anciennement appelée « **démarchage à domicile** », la vente hors établissement est une situation où l'on vous présente une offre ou un produit chez vous, ou sur votre lieu de travail, directement par téléphone ou de manière générale dans tous les lieux non destinés à la commercialisation (galerie marchande temporaire, hôtel, restaurant, lieu professionnel...).

### BON À SAVOIR

- Ne signez aucun engagement visant à demander l'exécution immédiate du contrat ; vous prendriez le risque de perdre le bénéfice du délai de rétractation.
- Si, par manque de vigilance, vous signez un document déjà daté, non daté, ou a fortiori antidaté, vous risquez de perdre votre possibilité de vous rétracter dans le délai de 14 jours.

## DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

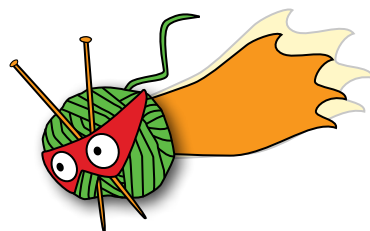
Le démarchage téléphonique ou vente par téléphone, en raison de son caractère intrusif, est encadré par la législation. Les règles qui le concernent sont intégrées au code de la Consommation.

### STOP AU DÉMARCHAGE

Si vous souhaitez vous opposer au démarchage téléphonique, vous pouvez vous inscrire sur la liste **Bloctel** sur le site Internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### IMPORTANT

- Soyez vigilants lors d'un démarchage téléphonique vous invitant à souscrire un contrat ou à vous rendre dans un magasin pour retirer un cadeau et/ou participer à une loterie. En effet, **tous les moyens commerciaux sont mis en oeuvre pour qu'un consommateur ne quitte pas les lieux sans avoir signé un bon de commande.**
- En cas de doute, contactez la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) de votre département.



## VENTE PAR TÉLÉPHONE

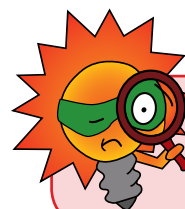
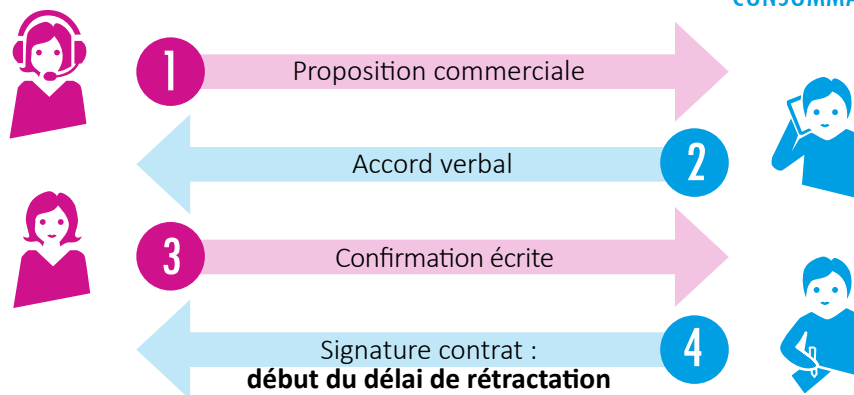
### 4 ÉTAPES ESSENTIELLES

Lors d'une vente par téléphone, 4 étapes essentielles se réalisent entre le professionnel et le consommateur avant toute signature de contrat :

- 1-** Lors d'un démarchage téléphonique, le professionnel doit vous indiquer au début de la conversation, son identité et le caractère commercial de l'appel.
- 2-** Si vous acceptez oralement la proposition commerciale (travaux d'isolation, assurance...)
- 3-** Le professionnel doit vous adresser une confirmation écrite de l'offre avec toutes les informations obligatoires (identité du professionnel, prix, description de la prestation...).
- 4-** Une fois le contrat signé, vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter, par lettre recommandée avec accusé de réception.

### PROFESSIONNEL

### CONSOMMATEUR



- N'acceptez aucune prestation du professionnel sans avoir eu communication écrite du contrat.
- **Ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires par téléphone.**

## ACHATS SUR INTERNET



Avant de passer une commande sur Internet, vérifiez les informations relatives au vendeur et à sa situation. Une réglementation très stricte concernant le commerce en ligne doit être respectée par le professionnel.

### DES ÉTAPES ESSENTIELLES EN 2 «CLICS»

Après avoir consulté le site marchand, ainsi que la fiche technique du produit, votre vigilance doit se porter sur **4 étapes essentielles** pour acheter en toute sécurité.



Ajout au panier



Validation de la commande et vérification du panier (1 clic)



Paiement : matérialisation de votre accord (1 clic)



Courriel d'accusé de réception de la commande et facture délivrée lors de la livraison.

### BON À SAVOIR

**En cas de produit défectueux ou non conforme, le vendeur est responsable.** Il est votre interlocuteur unique, et doit donc lui-même traiter votre réclamation. En aucun cas, il ne peut vous renvoyer vers le transporteur.

## DÉLAI DE RÉTRACTATION

Pour tout achat sur Internet, vous disposez d'un **déla**

Si vous faites usage de votre droit de rétractation, les seuls frais qui vous seront réclamés, sont ceux de **renvoi du produit**.

### ATTENTION

À condition que cela soit clairement signalé au moment de l'achat, certains produits ou prestations ne sont pas soumis au droit de rétractation et ne peuvent donc pas être remboursés : achats de voyage en ligne, de billets de spectacles, de dvd...

## DÉPANNAGE À DOMICILE

Faire appel à un artisan dans le cas d'un dépannage à domicile (travaux de plomberie, chauffage, serrurerie, vitrerie...) peut parfois coûter très cher, surtout s'il s'agit de gérer une urgence présentant un danger pour la personne ou les locaux.

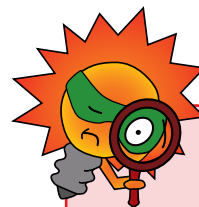
### AVANT TOUTE PRESTATION : DES OBLIGATIONS D'INFORMATION

Préalablement à la conclusion du contrat, le professionnel doit délivrer au consommateur une information relative à l'identité de l'entreprise, au temps estimé, au prix des différentes prestations, à tous frais pouvant s'ajouter (frais de déplacement notamment), au caractère gratuit ou payant du devis.

Pour aller plus loin : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Depannage-a-domicile>

### BON À SAVOIR

Vous pouvez conserver les pièces remplacées. Si vous ne le souhaitez pas, le professionnel doit vous faire signer une décharge.



**Les travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ne donnent pas droit à rétractation.**

En revanche, si le professionnel profite de la situation d'urgence pour vous proposer d'autres prestations ou produits, vous bénéficiez du droit de rétractation de 14 jours.

## TRAVAUX À DOMICILE

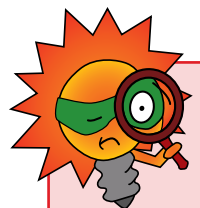
### DEVIS

Pour vous permettre de choisir la prestation la plus adaptée, faites effectuer plusieurs devis, notamment si ceux-ci sont gratuits.

### LORS DE LA PRESTATION

Le professionnel est tenu de communiquer un devis détaillé au consommateur, avant toute réalisation des travaux.

**ATTENTION : une fois le devis signé, il devient contrat et vous engage.**



- Méfiez-vous des tracts publicitaires imitant des documents officiels (usage du bleu-blanc-rouge, de logos publics...)

- Faites toujours appel à des professionnels recommandés par vos proches ou votre assureur : une garantie contre les arnaques.

# SE PROTÉGER

ASSURANCE DÉPENDANCE, CONVENTION OBSÈQUES,

ASSURANCE VIE, TÉLÉASSISTANCE...

S'ASSURER UNE BONNE PROTECTION EN TOUTE CONNAISSANCE DE CAUSE.

## ASSURANCE DÉPENDANCE



Avec l'âge, le risque de dépendance augmentant, nombreux sont celles et ceux qui s'interrogent sur l'utilité d'anticiper cette situation en souscrivant une assurance dépendance. Ces contrats présentent une telle diversité qu'il est souvent difficile de faire un choix.

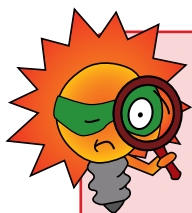
En général, les assureurs refusent la souscription d'un contrat d'assurance dépendance aux personnes de plus de 75 ans et/ou percevant une pension d'invalidité ou souffrant d'une affection longue durée (diabète, hypertension sévère...).

De plus, chaque assureur a sa propre méthode d'évaluation du risque dépendance, même s'il utilise comme grille de référence, la grille AVQ (Actes de la vie quotidienne).



### BON À SAVOIR

Il existe un label GAD (Garantie Assurance Dépendance), créé par les assureurs qui offre des garanties plus lisibles.



• La plupart des assurances dépendance souscrites sont « **à fonds perdus** ». En effet, en cas de conservation de l'autonomie, d'arrêt du paiement des cotisations ou de décès de la personne, les sommes versées seront définitivement perdues.

• La quasi-totalité des contrats ne joue qu'en cas de **dépendance totale, irréversible et lourde** nécessitant l'intervention d'une tierce personne pour plusieurs actes essentiels de la vie quotidienne. Certains contrats prévoient, en option, la prise en charge de la dépendance partielle.

## GARANTIES

Les garanties varient d'un assureur à un autre, mais il existe une caractéristique commune : le versement d'un supplément de revenu, en cas de dépendance (sous forme de rente viagère ou capital). Des prestations supplémentaires peuvent être prévues si des options ont été souscrites (téléassistance, transport, assistance ménagère...).

Le montant des cotisations se calcule en fonction de l'âge du souscripteur, de son état de santé, des options choisies...

### RESTRICTIONS

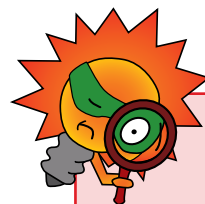
Même en cas de survenance de la dépendance, certaines situations peuvent empêcher la mise en oeuvre des garanties :

• Si durant le **délai de carence**, compris entre 1 et 3 ans à compter de la signature du contrat, un état de dépendance survient, aucune indemnisation ne sera effectuée. Les primes versées au titre de la garantie dépendance seront, dans ce cas, remboursées par l'assureur.

• Durant le **délai de franchise**, généralement de 90 jours entre la reconnaissance de l'état de dépendance et le paiement de l'indemnisation, les frais liés à la dépendance sont à la charge de la personne. L'assureur ne versera les sommes convenues qu'à partir de l'expiration du délai de franchise.

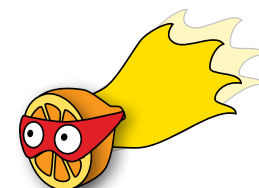
### BON À SAVOIR

En cas de difficultés à honorer les primes, un **rachat total ou partiel du contrat** est possible. Reportez-vous à l'information annuelle obligatoire communiquée par l'assureur pour mesurer les conséquences sur les garanties.



• Si le contrat ne prévoit pas de **revalorisation ou d'indexation de la rente et du capital garanti**, alors les garanties accordées ne seront pas toujours en adéquation avec les primes versées et pourront être dérisoires.

• Pour savoir si un proche a souscrit un contrat d'assurance dépendance, vous pouvez obtenir gratuitement l'information auprès de l'AGIRA (Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance) : [www.agira.asso.fr](http://www.agira.asso.fr)



## CONVENTION OU ASSURANCE OBSÈQUES

La convention obsèques est un contrat d'assurance vie permettant de régler tout ou partie de ses obsèques. Le capital versé au bénéficiaire doit servir uniquement à l'acquittement des frais d'obsèques. En cas de surplus de capital, la somme est versée au bénéficiaire désigné dans le contrat.

### BON À SAVOIR

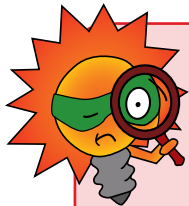
- Mettez à profit le délai de rétractation de 30 jours, afin de vérifier l'adéquation du contrat signé avec vos besoins et votre capacité financière.
- Avisez vos proches de l'existence du contrat souscrit.
- Sachez que la personne qui prend en charge les funérailles du défunt peut obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le paiement de cette facture, dans la limite du solde créditeur et pour un montant maximum de 5 000 € (code monétaire et financier). Cela présente un grand intérêt notamment en l'absence de toute autre prévoyance par le défunt.



## DIFFÉRENTS CONTRATS

Il existe deux types de contrats obsèques qui peuvent être souscrits auprès d'une compagnie d'assurance, d'une banque ou d'une société de pompes funèbres :

- Le **contrat de prestations d'obsèques** proposé surtout par les sociétés de pompes funèbres (services d'assistance administrative, transport du corps, aide ménagère...);
- Le **contrat de versement d'un capital** à une personne désignée pour se charger de l'organisation des obsèques.



- L'assureur doit attirer l'attention du souscripteur sur l'**insuffisance** éventuelle du capital à couvrir la totalité des frais d'obsèques.
- Dans les faits, **au moment du décès, des délais parfois abusifs** sont constatés pour le déblocage des fonds, malgré la communication des documents réclamés.
- Des **délais de carence** plus ou moins longs (12 mois voire plus) peuvent exister. Si le décès survient dans le délai de carence, les garanties ne joueront pas et l'assureur sera tenu de restituer les primes versées aux héritiers.

## ASSURANCE VIE

L'assurance vie est un contrat par lequel l'assureur s'engage à verser une rente ou un capital à une ou plusieurs personne(s) déterminée(s) en contrepartie du paiement de primes.

### 3 CATÉGORIES DE CONTRATS

#### ASSURANCE DÉCÈS VERSEMENT D'UN CAPITAL OU D'UNE RENTE EN CAS DE DÉCÈS À UN OU PLUSIEURS BÉNÉFICIAIRES

**Assurance temporaire :** Indemnisation du bénéficiaire en cas de décès pendant la période de validité du contrat (ex : assurance voyage, assurance emprunteur).

#### Objectifs :

- **Garantir le remboursement d'un prêt.**
- **Garantir le versement d'un capital** pendant un délai déterminé au contrat pour pourvoir aux frais liés à l'éducation de ses descendants : rente éducation.
- **Rembourser des frais de voyage** en cas de décès : assurance voyage.

**Assurance vie entière :** Versement d'un capital ou d'une rente au(x) bénéficiaire(s).

#### Objectifs :

- **Assurer des revenus à un enfant handicapé.**
- **Transmettre un capital** à ses proches.
- **Financer ses obsèques** quelle que soit la date du décès.

#### ASSURANCE VIE EN CAS DE VIE

**Assurance en cas de vie :** Versement d'un capital ou d'une rente si l'assuré(e) est en vie à l'échéance du contrat (ex : au terme de 8 ans).

#### Objectif :

- **Se constituer un complément de revenus.**

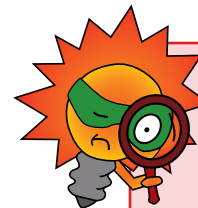
#### ASSURANCE MIXTE

**Combinaison de deux garanties**

- En cas de vie.
- En cas de décès.

### BON À SAVOIR

Le **délai de rétractation est de 30 jours** à compter de la signature du contrat ou plus, si le souscripteur n'a pas reçu les informations obligatoires prévues par le législateur.



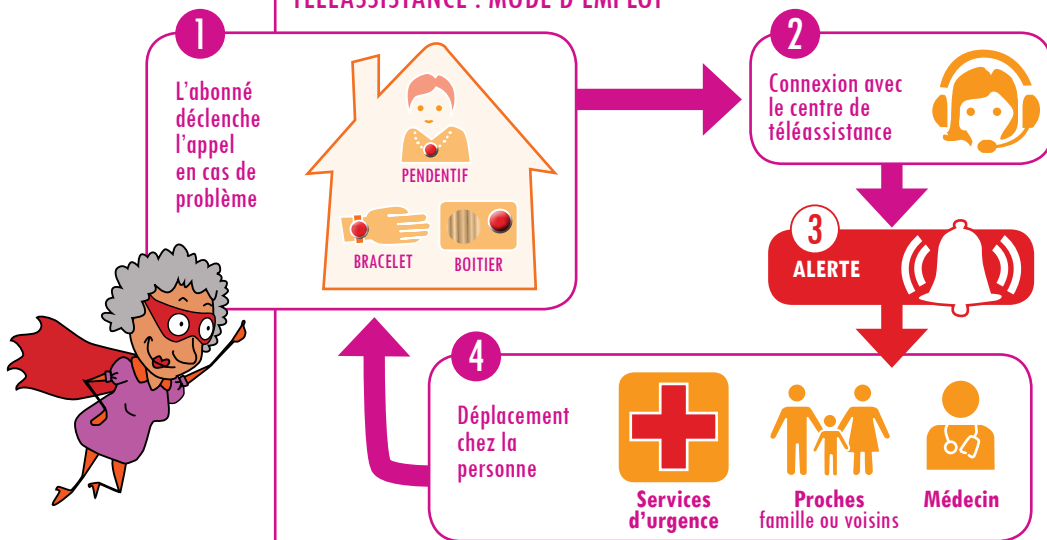
En cas de rachat du contrat peu de temps après sa souscription, les sommes versées à l'assureur peuvent être perdues. Ainsi, par exemple, le rachat dans les 2 ans suivant la souscription entraîne l'absorption des primes par les frais de résiliation.

**Attention, avant toute souscription, il est donc important de s'interroger sur l'adéquation entre ce type de contrat et ses ressources.**

## TÉLÉASSISTANCE

Favoriser le maintien à domicile, en veillant à la sécurisation de la personne âgée, passe parfois par l'installation d'un système de téléassistance permettant une intervention d'urgence.

### TÉLÉASSISTANCE : MODE D'EMPLOI



### CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE

Avant toute souscription de contrat de téléassistance, soyez attentifs **au coût des différentes prestations** et au **montant total mensuel à payer**, pas toujours clairement présentés.

Si le contrat est souscrit à domicile, vous bénéficiez alors d'un délai de **rétractation de 14 jours**.

Vérifiez qu'une **suspension de contrat** est possible dans le cas d'une hospitalisation ou d'un séjour dans une maison de convalescence, et demandez le montant des frais éventuels de remise en service si suspension.

### BON À SAVOIR

Privilégiez l'installation du matériel par un professionnel pour en vérifier le bon fonctionnement et obtenir de vive voix, en plus du support écrit, les informations nécessaires à la bonne utilisation de l'installation.



**Préférez les contrats d'une durée maximale d'un an.** En effet, en cas d'engagement sur une période plus longue, si vous souhaitez résilier votre contrat avant le terme, vous risquez de fortes pénalités.

## SE LOGER

LOGEMENTS POUR PERSONNES AUTONOMES OU DÉPENDANTES.

ÊTRE BIEN INFORMÉ AVANT DE S'ENGAGER.

### OFFRES PUBLIQUES ET PRIVÉES

Maison de retraite, résidence sénior, Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), résidence services...

Il existe de nombreuses formules publiques et privées pour accueillir les personnes âgées, dépendantes ou non.

### SE REPÉRER DANS LES DIFFÉRENTES OFFRES PUBLIQUES ET PRIVÉES

#### LOGEMENTS POUR PERSONNES AUTONOMES

- Résidence autonomie ou Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées (EHPA), non médicalisé (public).
- Résidence services (privé).

- Accueil familial : partage de la vie d'une famille.
- Habitat intergénérationnel : ensemble immobilier accueillant plusieurs générations, permettant une solidarité intergénérationnelle.
- Béguinage : logement en location de plain-pied avec des espaces et services communs, à proximité du voisinage et des commerces.

#### LOGEMENTS POUR PERSONNES DÉPENDANTES

- EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, médicalisé (public ou privé).
- USLD : Unité de Soins de Longue Durée, dépend de l'hôpital (public ou privé).

### RÉSIDENCES SERVICES

Les résidences services constituent des ensembles de logements privatifs pour les personnes âgées, associés à des services collectifs. Les occupants des résidences services sont des propriétaires ou des locataires.

### BON À SAVOIR

- Les résidences services n'offrent pas de prise en charge médicale et ne sont donc généralement pas adaptées aux personnes dépendantes.
- Renseignez-vous sur l'ensemble des charges du logement et frais de services qui ne sont pas toujours clairement présentés.



## EHPAD

Les Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) concernent l'accueil des personnes âgées de plus de 60 ans ayant besoin d'aide et de soins au quotidien.

## LE CONTRAT DE SÉJOUR

Un contrat de séjour écrit est obligatoire. Depuis juillet 2016, il doit respecter un certain nombre de **mentions obligatoires** : conditions financières, descriptions des conditions de séjour, prestations obligatoires et facultatives, conditions de facturation, motifs et modalités de résiliation...

## BON À SAVOIR

Tout nouveau résident doit recevoir un livret d'accueil auquel sont annexés une Charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement de l'établissement.

## LE DÉLAI DE RÉTRACTATION

Concernant les EHPAD, le résident (ou son représentant légal) dispose d'un délai de rétractation de 15 jours suivant la signature du contrat ou à compter de l'admission (si celle-ci est postérieure). Le résident ayant exercé sa rétractation dans les 15 jours peut, dans un délai de 48 h, revenir sur sa décision sans avoir à se justifier.

## LA CAUTION

Elle ne doit pas excéder 2 mois du tarif mensuel d'hébergement restant effectivement à la charge de la personne.

## LES ÉTATS DES LIEUX D'ENTRÉE ET DE SORTIE

Ils doivent être établis de manière contradictoire (en présence de l'usager et d'un représentant de l'établissement). Si aucun état des lieux d'entrée et de sortie n'a été réalisé, aucune somme ne peut être réclamée au titre de la remise en état des lieux.

La remise en état du fait de la vétusté ne peut pas non plus être facturée au résident.

## LE DÉLAI DE PRÉAVIS

Il est de 1 mois pour l'établissement et pour le résident. Contrairement à l'établissement qui doit motiver la demande de résiliation, le résident peut quitter le logement sans motif.

La **résiliation du contrat par l'établissement** est réservée aux cas très sérieux : cessation totale de l'activité de l'établissement, manquement grave du résident ou inexécution d'une obligation au titre du contrat.



Suite au décès du résident, la famille doit veiller à retirer les objets personnels du défunt dans les meilleurs délais, pour éviter la poursuite de la facturation de l'hébergement.

## ÊTRE AIDÉ À DOMICILE

SERVICES À LA PERSONNE, PRESTATAIRES, PARTICULIER-EMPLOYEUR, CESU...

COMMENT S'Y RETROUVER POUR ÊTRE ACCOMPAGNÉ DANS SES TÂCHES AU QUOTIDIEN ?

## SERVICES A LA PERSONNE

## DE QUOI PARLE-T-ON ?

Les Services À la Personne (SAP) désignent les activités destinées à répondre aux besoins des particuliers dans leur vie quotidienne : aide à domicile, portage de repas, entretien de la maison, ménage, jardinage...

Ces activités sont exercées au domicile du bénéficiaire (sauf pour l'aide personnelle aux déplacements et la conduite de véhicules personnels).

## LE CADRE FISCAL

Le cadre fiscal est incitatif puisqu'un particulier qui recourt aux services à la personne peut bénéficier d'un crédit d'impôt de 50% des dépenses engagées, dans la limite d'un plafond de 12 000 € (des majorations et des minorations sont possibles).

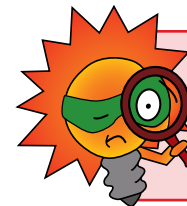
*Pour en savoir plus : <https://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/avantages-fiscaux-et-aides-des-services-a-la-personne>*

## LES ACTIVITÉS RELEVANT DES SERVICES À LA PERSONNE (SAP)

Un décret définit la liste des 26 activités relevant des «services à la personne» et pouvant bénéficier d'avantages dans le cadre de la déclaration.

*Pour en savoir plus : <https://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/activites-des-sap>*

Les activités de services à la personne peuvent être exercées selon différents modes d'intervention : prestataire, mandataire, gré à gré (voir tableau p. 16-17).



Un organisme qui propose des services d'aide à domicile en mode **prestataire** doit disposer d'une **autorisation** délivrée par le Conseil départemental. Un organisme qui propose des services en mode **prestataire** doit disposer d'un **agrément** délivré par la DIRECCTE.



## TROIS MODES D'INTERVENTION

	MODE PRESTATAIRE	MODE MANDATAIRE	MODE GRÉ À GRÉ
	Je fais appel à un service à domicile prestataire.	Je suis particulier-employeur.	
		J'emploie directement un(e) intervenant(e) à domicile <b>AVEC</b> l'aide d'un service mandataire.	J'emploie directement un intervenant(e) à domicile <b>SANS</b> l'aide d'un service.
LA DÉFINITION	Un(e) salarié(e) d'une entreprise ou d'une association intervient à mon domicile. Je suis son client. L'entreprise ou l'association est employeur de l'intervenant(e). Elle me facture une prestation : devis, facture... La gestion des congés et des remplacements est prévue dans un contrat.	Un organisme (entreprise ou association) me met en contact et m'accompagne si je souhaite être l'employeur direct d'un(e) salarié(e). En cas d'absence ou de congé du(de la) salarié(e), l'organisme peut me proposer un(e) remplaçant(e).	J'embauche directement un(e) salarié(e), sans intermédiaire. La gestion des absences et congés du(de la) salarié(e) est à ma seule charge.
LES DOCUMENTS REMIS PAR L'ORGANISME	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un devis réalisé gratuitement : description des prestations, prix horaire, prix total...</li> <li>- Un contrat écrit : durée, fréquence, type, prix de la prestation avant toute prise en charge...</li> <li>- Un livret d'accueil : horaires et coordonnées du service, tarifs des principales prestations, périodes d'intervention et conditions de remplacement en cas d'absence.</li> <li>- Une facture : relevé précis des consommations en cas d'abonnement...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un devis réalisé gratuitement : description des prestations, prix horaire, prix total...</li> <li>- Un livret d'accueil : horaires et coordonnées de la permanence du service, tarifs des principales prestations.</li> <li>- Une information sur les principales responsabilités du bénéficiaire en qualité d'employeur : paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur.</li> </ul>	sans objet
MES RESPONSABILITÉS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES	Je ne suis pas employeur. L'organisme emploie des intervenant(e)s à domicile. Je n'ai aucune démarche administrative à effectuer pour mon intervenant(e).	J'ai les responsabilités d'un employeur : versement du salaire, prévention des risques professionnels, respect des obligations en cas de licenciement, démission ou d'accident du travail... L'organisme mandataire prend en charge les éléments administratifs courants : rédaction du contrat de travail, établissement de la fiche de paie, aide à la gestion des congés...	J'ai les responsabilités totales d'un employeur : recrutement, calcul et versement du salaire, prévention des risques professionnels, respect des obligations en cas de licenciement, démission ou d'accident du travail...
LES COMPÉTENCES DU SALARIÉ	Les compétences du(de la) salarié(e) sont vérifiées par l'organisme prestataire.	Les compétences du(de la) salarié(e) sont vérifiées par l'organisme mandataire.	J'évalue moi-même les compétences du(de la) salarié(e).
LE COÛT	Les services rendus par l'organisme prestataire sont intégrés dans le coût global et s'ajoutent au salaire de l'aide à domicile.	Je dois : <ul style="list-style-type: none"> <li>- payer le salaire de l'intervenant(e),</li> <li>- assumer les coûts supplémentaires pouvant être liés à l'absence du(de la) salarié(e),</li> <li>- régler des frais de gestion au service mandataire.</li> </ul>	Je dois : <ul style="list-style-type: none"> <li>- payer le salaire de l'intervenant(e),</li> <li>- assumer les coûts supplémentaires pouvant être liés à l'absence du(de la) salarié(e).</li> </ul>
LES AIDES FINANCIÈRES POSSIBLES	L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) La PCH (Prestation de Compensation du Handicap) L'aide-ménagère à domicile Les aides des caisses de retraite Les aides des complémentaires santé Les aides fiscales <b>&gt; Détails des aides :</b> <a href="http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/beneficier-daides">http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/beneficier-daides</a>	L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) La PCH (Prestation de Compensation du Handicap) Les aides fiscales <b>&gt; Détails des aides :</b> <a href="http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/beneficier-daides">http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/beneficier-daides</a>	

ACHETER

SE PROTÉGER

SE LOGER

ÊTRE AIDÉ

## RESPONSABILITÉS SPÉCIFIQUES DU PARTICULIER-EMPLOYEUR

Attention, dans le cadre de l'emploi gré à gré ou du mode mandataire, le « consommateur » est l'employeur de celle ou celui qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, il est soumis aux obligations du code du travail et du code de la sécurité sociale.

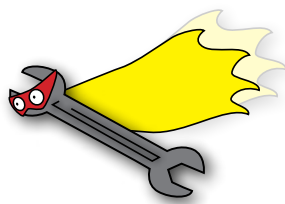
Pour vous aider dans cette fonction d'employeur, consultez :

- Fiche pratique de droit du travail : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N19602>
- Portail officiel du particulier employeur : [www.net-particulier.fr](http://www.net-particulier.fr)
- Prévention des risques professionnels : [www.prevention-domicile.fr](http://www.prevention-domicile.fr)
- Conseils pour développer une relation harmonieuse avec mon intervenant(e) : [cadredevies.iperia.eu](http://cadredevies.iperia.eu)
- Site de l'URSSAF : <https://www.urssaf.fr/portail/home/particulier-employeur.html>

### BON À SAVOIR

Les services de renseignement en droit du travail de la Direccte peuvent vous apporter des réponses juridiques précises et gratuites.

Pour en savoir plus : <http://www.bretagne.direccte.gouv.fr/> • <http://idf.direccte.gouv.fr/> • <http://normandie.direccte.gouv.fr/>



## TROUVER UN ORGANISME DE SERVICES A LA PERSONNE

### UN ANNUAIRE DES SERVICES À LA PERSONNE

Il vous permet de trouver, en fonction de vos besoins, les services à proximité de chez vous. Les services figurant dans l'annuaire sont titulaires des déclarations, agréments ou autorisations nécessaires.

Pour en savoir plus : <https://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/annuaire-des-organismes-services-a-la-personne>

### UN ÉTIQUETAGE OBLIGATOIRE

Que ce soit en mode prestataire ou mandataire, exigez des organismes déclarés, le numéro de déclaration de l'organisme de services à la personne obtenu auprès des services de l'Etat (DIRECCTE). Les organismes déclarés sont identifiables avec le logo (ci-contre).

### BON À SAVOIR

Le numéro de déclaration est la condition indispensable pour bénéficier des avantages fiscaux et sociaux dont le crédit d'impôt de 50 %. Ce numéro de déclaration est présent sur l'ensemble des documents produits par le service (publicité, devis, facture...).



## CESU LE CHEQUE EMPLOI SERVICE UNIVERSEL

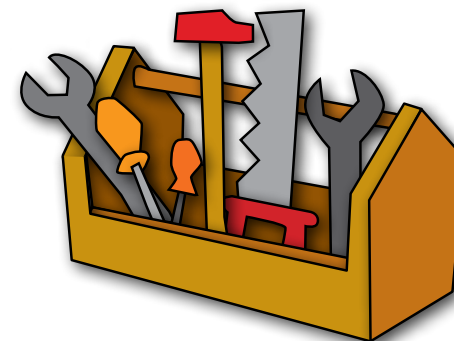
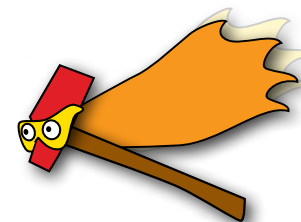
Il existe deux sortes de CESU :

- Le **CESU déclaratif** qui permet de déclarer la rémunération d'un salarié à domicile.
- Le **CESU préfinancé**, délivré par votre employeur ou par un financeur de prestations sociales (Conseil départemental, mutuelle...), qui permet de payer un organisme de services à la personne ou un(e) salarié(e) à domicile.

### COMPARER LES CESU

<b>CESU DÉCLARATIF</b>	C'est une offre simplifiée pour déclarer les services à la personne si vous êtes particulier employeur.	Le paiement du salaire se fera par chèque, CESU préfinancé ou virement.	CESU déclaratif et CESU préfinancé se combinent ensemble et peuvent être utilisés par un particulier employeur dans le cadre de l'emploi direct.
<b>CESU PRÉFINANCÉ</b>	C'est du pouvoir d'achat qui permet d'acheter des services à la personne (ou, dans un autre cadre, de la garde d'enfants hors du domicile).	Il a une valeur prédéfinie et doit être utilisé dans les délais indiqués.	Les avantages fiscaux liés aux services à la personne s'appliquent sur les sommes réglées par le(la) bénéficiaire, hors abondement par le financeur.

Pour en savoir plus : <https://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/cesu/cesu-declaratif-et-cesu-prefinance>



# RÉGLER UN LITIGE

**ETAPE N° 1** Tout d'abord, rassemblez tous les documents (y compris annonces et photos) dont vous disposez et lisez les conditions générales et particulières du contrat qui détaillent les droits et devoirs respectifs.  
Ensuite, écrivez au professionnel concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception, pour lui exposer votre réclamation et gardez-en une copie.

**ETAPE N° 2** Si vous n'avez pas de réponse du professionnel ou que la réponse n'est pas satisfaisante, plusieurs possibilités vous sont offertes :

- **EN CAS D'INFRACTIONS AU CODE DE LA CONSOMMATION**, cela relève de la compétence de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, à travers le service d'accueil du consommateur des Directions départementales de la cohésion sociale et de protection des populations. L'action de la DGCCRF vise à protéger l'intérêt général et à faire respecter le droit de la consommation.

Vous pouvez contacter la Direction (DDPP ou DDCSPP) du département où se situe le siège social du professionnel.

Vous pouvez également consulter la rubrique «résoudre un litige de consommation» : [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf) ou appeler le 39 39 – Allô Service public (service payant : plus d'informations au n° gratuit 30 08).

- **FAITES APPEL À LA PROTECTION JURIDIQUE DE VOTRE ASSURANCE.**

Certains contrats d'assurance (habitation, véhicule...) prévoient une assistance juridique en cas de litige. Renseignez-vous auprès de votre assureur.

**EN CAS DE LITIGE** 1 • **VOUS POUVEZ FAIRE APPEL À UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS.**

Leurs bénévoles et salariés, formés au droit de la consommation, jouent un rôle déterminant dans la médiation entre le particulier et le professionnel.

Ils aident à la constitution du dossier, vous accompagnent dans les démarches de règlement à l'amiable, voire vous soutiennent lors d'une action en justice (*contacts p.22/23*).

2 • **VOUS POUVEZ SAISIR LES INSTANCES DE MÉDIATION - CONCILIATION.**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, le professionnel est dans l'obligation de proposer une médiation au consommateur qui la souhaite.

Spécifiquement en Ille-et-Vilaine, il existe aussi la **Commission de règlement des litiges de consommation (CRLC 35)**. C'est une instance départementale de conciliation, vous permettant de renouer le dialogue avec le professionnel. Elle intervient gratuitement, sa procédure est simple et rapide. [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)

3 • **VOUS POUVEZ SAISIR TOUTE JURIDICTION COMPÉTENTE** pour résoudre votre litige par la voie contentieuse :

- Le Juge de proximité a été supprimé depuis le 1er juillet 2017, c'est dorénavant le Tribunal d'instance (TI) qui est compétent pour tous les litiges inférieurs à 10 000 €.

- Le Tribunal de grande instance (TGI) est compétent pour tous les autres litiges d'un montant supérieur à 10 000 €.

# CENTRES TECHNIQUES RÉGIONAUX DE LA CONSOMMATION

## MISSIONS

Depuis le début des années 1980, les Centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) constituent des plateaux techniques de proximité au service des associations de consommateurs.

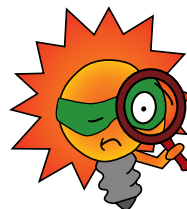
Leur principale mission consiste à apporter aux associations locales de défense des consommateurs adhérentes présentes sur la région, une assistance technique et juridique afin de soutenir les bénévoles et salariés des associations locales dans la réalisation de leurs actions. Elle se traduit par diverses actions de terrain : consultation juridique, documentation, formation, et actions de sensibilisation et de communication destinées à l'information des consommateurs.

## MUTUALISATION DES MOYENS

Les CTCR permettent une mutualisation des moyens, l'engagement d'actions communes, tout en conservant la spécificité propre à chacune des associations. Ils jouent donc, aux côtés des associations de défense des consommateurs et des locataires, un rôle moteur dans la vie consumériste au plan régional.

En cohérence avec cette mission, la Mce-CTRC Bretagne, le CTCR Île-de-France et le CTCR Normandie se sont associés pour développer des actions en direction du public sénior. C'est dans ce cadre de travail partenarial que le livret «Réflexes séniors» est diffusé dans les régions Bretagne, Île-de-France et Normandie, au bénéfice des consommateurs de chacune de ces régions.

Les pages suivantes vous renseigneront sur les coordonnées des CTCR de votre région et les relais d'information complémentaires (associations de défense des consommateurs, services de l'État) au plus près de chez vous.



# EN RÉGION BRETAGNE

## DES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS



**CTRC BRETAGNE • MAISON DE LA CONSOMMATION ET DE L'ENVIRONNEMENT**  
48 bd Magenta, 35000 RENNES • 02 99 30 35 50 • [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)  
Pendant leurs permanences, les associations de défense des consommateurs de la Maison de la consommation et de l'environnement vous informent sur vos droits, vous apportent conseil et aide juridique dans le cas de litiges avec les professionnels. Elles sont présentes sur toute la Bretagne et vous représentent dans les instances du logement, des services publics et de la consommation.

**LES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS DANS VOS DÉPARTEMENTS :**

- **Ille-et-Vilaine** : AFOC, ALLDC, CGLC, CSF, CLCV, CNL, INDECOSA-CGT, Familles Rurales et UDAF
- **Côtes-d'Armor** : AFOC, CSF, CLCV, Familles Rurales et UDAF
- **Finistère** : AFC, AFOC, CSF, CLCV, Familles Rurales et INDECOSA-CGT
- **Morbihan** : AFOC, CNL, CSF, CLCV et Familles Rurales
- **Loire-Atlantique** : CSF et INDECOSA-CGT

Coordonnées des associations, horaires des permanences : [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)

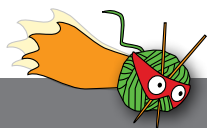
## DES SERVICES DE L'ÉTAT POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Les Directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations accueillent les consommateurs à l'occasion de permanences et par courrier, mail et téléphone. En cas d'infraction au code de la consommation, elles seront vos interlocuteurs.

- **DDPP 22** : 9 rue du sabot, BP 34, 22440 PLOUFRAGAN  
02 96 01 37 10 - [ddpp@cotes-darmor.gouv.fr](mailto:ddpp@cotes-darmor.gouv.fr)
- **DDPP 29** : 2 rue de Kerivoal, CS 83038, 29334 QUIMPER Cedex  
02 98 64 36 36 - [ddpp@finistere.gouv.fr](mailto:ddpp@finistere.gouv.fr)
- **DDCSPP 35** : 15 av de Cucillé, CS 90 000, 35919 RENNES Cedex 9  
02 99 29 76 00 - [ddcspp@ille-et-vilaine.gouv.fr](mailto:ddcspp@ille-et-vilaine.gouv.fr)
- **DDPP 56** : 32 bd de la Résistance, CS 92526, 56019 VANNES  
02 97 63 29 45 - [ddpp@morbihan.gouv.fr](mailto:ddpp@morbihan.gouv.fr)

Horaires des services d'accueil du consommateur :  
<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP>

- **DIRECCTE Bretagne** : <http://www.bretagne.directe.gouv.fr/>



## LES LIEUX D'INFORMATION INCONTOURNABLES

- CLIC (Centre local d'information et de coordination gérontologique)
- CDAS (Centre départemental d'action sociale)
- CCAS (Centre communal d'action sociale)
- Mairie (relais d'information lorsqu'il n'existe pas de Clic, de Cdas ou de Ccas)
- Services sociaux des caisses de retraite
- Info sociale en ligne (en Ille-et-Vilaine uniquement) : [www.info-sociale35.fr](http://www.info-sociale35.fr)

# EN RÉGION ÎLE-DE-FRANCE



## DES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

**CTRC ÎLE-DE-FRANCE**  
100 bd Brune, 75014 PARIS • 01 42 80 96 99 • <http://ctrc-idf.asso.fr/>

**LES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS DANS VOS DÉPARTEMENTS :**

- **Paris** : ADEIC, CNAFC, AFOC, ALLDC, CDAFAL, CGL, CIF, CLCV, CNL, CSF, Familles de France, Familles rurales, FNAUT, INDECOSA-CGT
- **Seine-et-Marne** : ADEIC, AFOC, CDAFAL, CLCV, CNL, CSF, Familles rurales, Familles de France, INDECOSA-CGT
- **Yvelines** : CNAFC, AFOC, ALLDC, CLCV, CNL, CSF, Familles de France, INDECOSA-CGT
- **Essonne** : ADEIC, AFOC, CGL, CLCV, CNL, CSF, INDECOSA-CGT
- **Hauts-de-Seine** : ADEIC, CNAFC, AFOC, ALLDC, CGL, CLCV, CNL, CSF, Familles rurales, Familles de France, INDECOSA-CGT
- **Seine-Saint-Denis** : ADEIC, AFOC, ALLDC, CLCV, CNL, CSF, Familles de France, INDECOSA-CGT
- **Val-de-Marne** : ADEIC, CNAFC, AFOC, ALLDC, CGL, CLCV, CNL, CSF, Familles rurales, Familles de France
- **Val-d'Oise** : ADEIC, CNAFC, ALLDC, CDAFAL, CGL, CLCV, CNL, CSF, INDECOSA-CGT

## DES SERVICES DE L'ÉTAT POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

- **DDPP 75** : 8 rue Froissart, 75153 PARIS CEDEX 03  
01 40 27 16 00 - [ddpp@paris.gouv.fr](mailto:ddpp@paris.gouv.fr)
- **DDPP 77** : 20 quai Hippolyte Rossignol – Bat A, 77011 MELUN CEDEX  
01 64 41 37 00 - [ddpp@seine-et-marne.gouv.fr](mailto:ddpp@seine-et-marne.gouv.fr)
- **DDPP 78** : 30 rue Jean Mermoz, 78035 VERSAILLES CEDEX  
01 30 84 10 00 - [ddpp@yvelines.gouv.fr](mailto:ddpp@yvelines.gouv.fr)
- **DDPP 91** : 5 Rue François Truffaut, 91080 COURCOURONNES  
01 69 87 31 00 - [ddpp@essonne.gouv.fr](mailto:ddpp@essonne.gouv.fr)
- **DDPP 92** : 167-177 avenue Joliot-Curie, 92013 NANTERRE CEDEX  
01 40 97 46 00 - [ddpp@hauts-de-seine.gouv.fr](mailto:ddpp@hauts-de-seine.gouv.fr)
- **DDPP 93** : Promenade Jean Rostand, Hall A, 93005 BOBIGNY CEDEX  
01 75 34 34 34 - [ddpp@seine-saint-denis.gouv.fr](mailto:ddpp@seine-saint-denis.gouv.fr)
- **DDPP 94** : 3 bis rue des Archives, 94046 CRETEIL CEDEX  
01 45 13 92 30 - [ddpp@val-de-marne.gouv.fr](mailto:ddpp@val-de-marne.gouv.fr)
- **DDPP 95** : 16 rue Traversière, 95035 CERGY-PONTOISE CEDEX  
01 34 25 45 00 - [ddpp@val-doise.gouv.fr](mailto:ddpp@val-doise.gouv.fr)

- **DIRECCTE Île-de-France** : <http://idf.directe.gouv.fr/>

# EN RÉGION NORMANDIE



## DES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

**CTRC NORMANDIE • MAISON DES SOLIDARITÉS,**  
51 quai de Juillet, 14000 CAEN • 02 31 85 36 12 • [www.consonormandie.fr](http://www.consonormandie.fr)

**LES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS DANS VOS DÉPARTEMENTS :**

- **Calvados** : AFD, CNL 14, CSF 14, Familles rurales, INDECOSA-CGT, GRAPE
- **Manche** : AFAC, AFL, CSF, Familles de France, Familles rurales, INDECOSA-CGT
- **Orne** : AFL, CDAFAL, CLCV, Familles rurales, INDECOSA-CGT, UDAF
- **Seine-Maritime** : CNL, CSF, INDECOSA-CGT

## DES SERVICES DE L'ÉTAT POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

- **DDPP 14** : 6 bd du Général Vanier, CS 95181, 14070 CAEN CEDEX  
02 31 24 98 60 - [ddpp@calvados.gouv.fr](mailto:ddpp@calvados.gouv.fr)
- **DDPP 27** : 32 rue Georges Politzer, 27000 EVREUX  
02 32 39 83 00 - [ddpp@eure.gouv.fr](mailto:ddpp@eure.gouv.fr)
- **DDPP 50** : 1304 avenue de Paris, BP 90286, 50006 SAINT-LÔ CEDEX  
02 33 72 60 70 - [ddpp@manche.gouv.fr](mailto:ddpp@manche.gouv.fr)
- **DDCSPP 61** : Cité administrative, Pl Bonnet, CS 50003, 61013 ALENCON CEDEX  
02 33 32 50 50 - [ddcspp-ccrf@orne.gouv.fr](mailto:ddcspp-ccrf@orne.gouv.fr)
- **DDPP 76** : 30 Rue Henri Gadeau de Kerville, 76100 ROUEN  
02 32 81 88 60 - [ddpp@seine-maritime.gouv.fr](mailto:ddpp@seine-maritime.gouv.fr)

- **DIRECCTE Normandie** : <http://normandie.directe.gouv.fr/>

# GUIDE RÉALISÉ PAR :



La Direccte de Bretagne est placée auprès du Préfet de région. Elle assure le pilotage des politiques publiques du développement économique, de l'emploi, du travail, de la concurrence et de la protection des consommateurs. Elle est l'interlocuteur économique et social unique de l'Etat en région pour les entreprises et les acteurs socio-économiques. Elle est présente également pour les salariés et les consommateurs.

## **Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi**

3 bis av de Belle Fontaine- TSA 71732  
35517 Cesson-Sévigné cedex  
02 99 12 22 22  
[www.bretagne.direccte.gouv.fr](http://www.bretagne.direccte.gouv.fr)

## *Horaires d'ouverture des services d'accueil du consommateur :*

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

La Mce - CTCR Bretagne est une maison qui rassemble des associations de défense des consommateurs et de protection de l'environnement œuvrant ensemble sur des sujets touchant à la vie quotidienne : consommation, environnement, santé et alimentation.

Elle accueille le public, l'informe, l'oriente vers les associations ou les ressources documentaires et l'aide dans ses recherches.

## **Maison de la consommation et de l'environnement - Centre technique régional de la consommation Bretagne**

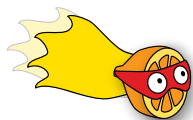
48 bd Magenta  
35000 Rennes  
02 99 30 35 50  
[www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)

## *Horaires d'ouverture au public :*

*Du lundi au jeudi : de 9h à 12h30 / 14h à 18h*

*Le vendredi : de 9h à 17h*

*Le 4<sup>ème</sup> samedi du mois : de 14h à 17h*



Avec le soutien financier de :



Éditions pour l'Île-de-France et la Normandie avec les soutiens financiers de :



Avec le soutien de l'INC aux trois CTCR-SRA

