



**MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **Prix et contrats des micro-crèches : la DGCCRF enquête pour garantir une meilleure information des parents**

Paris, le 25/08/2022

*En 2021, la DGCCRF a réalisé pour la première fois une enquête sur le secteur des « micro-crèches », une offre de garde d'enfants en plein essor. L'enquête a permis d'informer les professionnels sur la réglementation en vigueur et de corriger certaines pratiques préjudiciables aux consommateurs et à leur pouvoir d'achat.*

Dans 58 départements, les services de la DGCCRF sont intervenus auprès de 362 crèches collectives dont les capacités d'accueil étaient limitées à 10 berceaux au début de l'enquête (12 depuis septembre 2021), pour vérifier la bonne information précontractuelle des parents, l'absence de clauses abusives dans les contrats d'accueil ainsi que l'absence de pratiques commerciales trompeuses.

**Environ deux établissements sur trois présentaient au moins une non-conformité en matière d'information délivrée, de gravité variable, conduisant soit à réduire la capacité des parents à comparer les offres, soit à les tromper sur les prestations effectives d'accueil.** Les acteurs du secteur sont moins familiers de leurs obligations liées au code de la consommation que de celles découlant du code de la santé publique, en particulier les TPE/PME : ils y ont été sensibilisés à l'occasion de cette enquête.

**Ainsi, des défauts d'information précontractuelle ont été relevés de manière récurrente, nuisant à la comparaison des offres.** En effet, les taux horaires appliqués, les grilles tarifaires ou le mode de calcul tarifaire ne sont pas toujours communiqués aux parents. Dans certains cas, le mode de tarification (PAJE<sup>1</sup>/PSU<sup>2</sup>) n'est pas explicité alors que son fonctionnement dépend de nombreux facteurs (revenus des parents, volume horaire d'accueil de l'enfant et du nombre d'enfants accueillis) ou encore le barème national des participations familiales établi par la Caisse d'allocations familiales (CAF) n'est pas transmis, ce qui empêche la comparaison des prix disponibles pour le consommateur.

---

<sup>1</sup> Prestation d'accueil du jeune enfant. La Paje comprend quatre aides : la prime à la naissance ou la prime à l'adoption, l'allocation de base, la prestation partagée d'éducation de l'enfant et le complément de libre choix du mode de garde.

<sup>2</sup> Prestation de service unique, modèle de financement minoritaire qui implique une tarification en fonction du barème national des participations familiales établie par la CNAF.

Enfin, les conditions d'octroi des aides de la CAF et au crédit d'impôt ne sont pas toujours explicitées : il peut y avoir une absence totale d'information, ou des aides et crédits déjà déduits du tarif communiqué, sans aucune précision sur ce à quoi peuvent prétendre par ailleurs les parents comme aide.

**Les contrôles ont permis de relever la présence de clauses illicites et présumées abusives dans certains contrats d'accueil.** Certaines clauses présentes dans les contrats induisaient un désavantage important au détriment des familles. Elles prévoyaient par exemple des possibilités de modifications des modalités d'accueil discrétionnaires pour le gestionnaire de la crèche ou encore des pénalités en cas de retard ou de rejet de paiement d'un montant disproportionné, parfois équivalent à plusieurs mois d'accueil.

**Par ailleurs, des communications ou des allégations trompeuses ont été relevées tant sur les sites Internet que dans les documents commerciaux et contractuels.** Il s'agissait par exemple d'allégations sur les qualifications fictives des membres du personnel, l'existence des activités proposées aux enfants (enseignement de la langue des signes ou de l'anglais, jardinage, mise à disposition d'un espace d'éveil sensoriel) ou encore l'emploi de qualificatifs valorisants pour l'alimentation (« bio », « fait maison », « viande française »), les couches et produits de nettoyage utilisés, alors que ce n'était pas le cas.

Dans le cadre de cette première enquête sur le secteur, les services de la DGCCRF ont privilégié la mise en œuvre de suites pédagogiques et correctives à l'encontre des professionnels en anomalie, avec près de respectivement 210 avertissements et 80 injonctions de mise en conformité. Ceci a permis d'aboutir dans la majorité des cas à une mise en conformité volontaire et rapide de la part des gestionnaires de micro-crèches.

La DGCCRF invite les parents constatant un problème avec un professionnel, par exemple du fait d'allégations trompeuses sur les modalités d'accueil ou la tarification, à le signaler sur [SignalConso](#). Elle continuera à veiller par ses contrôles à la protection des consommateurs, en particulier les plus vulnérables.

*Liens utiles :*

- [SignalConso](#) pour signaler un problème rencontré avec un professionnel
- [Site « 1000 premiers jours », rubrique « Choisir un mode d'accueil pour bébé »](#) (le site de référence conçu par Santé publique France, apportant de nombreuses informations pour accompagner les parents dans leur nouvelle vie)
- Site [www.monenfant.fr](http://www.monenfant.fr) (géré par la Caisse nationale des allocations familiales, pour la recherche d'un mode d'accueil)
- [Fiche pratique de la DGCCRF sur les clauses abusives](#)