



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

Septembre 2023

**DISPOSITIONS RELATIVES À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
APPLICABLES AUX SERVICES AUTONOMIE A DOMICILE (art. L.313-1-3 CASF)
DELIVRANT DES PRESTATIONS D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE**

Les services délivrant des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile sont soumis aux dispositions du code de la consommation qui visent à protéger les consommateurs vulnérables. Ce document présente la réglementation applicable et contrôlée par les services de la DGCCRF. Plus précisément, les services de la DGCCRF sont habilités à vérifier le respect des dispositions présentées ci-dessous sur la base des articles L. 511-5 à L. 511-7 du code de la consommation.

1- Les informations précontractuelles

Les opérateurs de services à la personne (dont ceux délivrant des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile) doivent respecter [l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne.](#)

Cet arrêté impose :

- la communication aux consommateurs des informations précontractuelles suivantes:
 - la mise à disposition de la liste de chacune des prestations proposées et la mention du mode d'intervention proposé, sur le lieu d'accueil du public et sur le internet lorsqu'il existe - *article 2* ;
 - la mention de la mise en garde concernant les responsabilités du consommateur si l'intervention est réalisée en mode mandataire, sur le document relatif à l'information du consommateur sur les prix, sur le devis et sur la première page du contrat- *article 3* ;
 - l'indication d'un éventuel avantage fiscal, de manière clairement définie, détachée du prix du service et exprimée dans une police de caractère inférieure à l'information sur le prix - *article 5* ;
 - l'affichage, sur le lieu de vente et sur les offres de services proposées à distance, de l'information concernant la remise d'un devis gratuit – *article 6*
- la réalisation d'un devis gratuit - *article 6*, dans les cas suivants :
 - lorsque le prix mensuel des prestations est supérieur ou égal à 100 euros TTC ;
 - lorsqu'un tel devis est sollicité par le consommateur dans le cadre d'un prix mensuel inférieur à 100 TTC ;

... ce devis doit comprendre l'ensemble des mentions obligatoires prévues (date et durée de validité du devis, nom ou raison sociale et adresse du prestataire,...) – *article 7*

2- Les informations relatives aux prix

Les opérateurs délivrant des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile sont, soumis à la fois aux dispositions de [l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix](#) et de l'arrêté spécifique du 17 mars 2015 *relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne en matière d'information sur les prix*.

Ainsi, les opérateurs doivent :

- afficher, à l'intérieur des locaux de l'organisme, la liste des prestations proposées, avec le prix de chacune d'elles sur un document unique et lisible par la clientèle – *article 13 de l'arrêté du 3 décembre 1987* ;
- pour toute information sur les prix, indiquer le prix de chaque prestation rapporté à une unité horaire (ou le prix forfaitaire lorsque cela n'est pas approprié), la mention des prix des prestations à la fois hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) ainsi que le détail des éventuels frais annexes autorisés - *article 4 de l'arrêté du 17 mars 2015*

Point de vigilance – nouvelle réglementation issue du décret « transparence »

Le décret [n° 2022-734 du 28 avril 2022](#) portant diverses mesures d'amélioration de la transparence financière dans la gestion des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles dit « transparence » apporte de nouvelles obligations.

En particulier, sont désormais interdits les frais annexes pour les nouveaux contrats de services aide et d'accompagnement à domicile prestataires (ceux signés à partir du 1^{er} janvier 2023), excepté pour des exigences particulières du consommateur ou les frais de déplacement des prestations d'accompagnement.

En effet, le décret « transparence » a créé l'article [D. 311-0-4-1](#) du CASF qui prévoit :

« Le prix ou le tarif horaire mentionné dans le document individuel de prise en charge et facturé par les services proposant de l'aide et de l'accompagnement à domicile relevant des 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 intègre l'ensemble des frais inhérents à la prestation, à l'exception des éventuels frais annexes correspondant à des exigences particulières ayant fait l'objet d'une demande écrite du bénéficiaire, ou de frais kilométriques pour les prestations d'accompagnement.

Ne peuvent, en particulier, être facturés indépendamment du prix ou du tarif horaire des prestations :

1° Les frais de gestion administrative ;

2° Les coûts éventuels exposés par le service pour le remplacement d'un intervenant en cas d'absence de celui-ci, pour le maintien des intervenants habituels après une absence du bénéficiaire [...]

Aussi, les structures ne peuvent donc plus afficher dans leur grille tarifaire des frais annexes pour les prestations d'aide et d'accompagnement à domicile, excepté pour les deux cas de figures énoncés *supra*.

Les opérateurs peuvent toujours facturer des frais annexes, dits « de confort », dans le cadre des services à la personne. Par conséquent, si l'opérateur propose à la fois des services d'aide et d'accompagnement en mode prestataire et des SAP de confort, des frais annexes pourront figurer sur la grille tarifaire, mais uniquement pour ces derniers services. La grille tarifaire doit être claire sur le fait que ces frais annexes ne s'appliquent pas aux prestations d'aide et d'accompagnement (hors exceptions prévues).

3- Les sites internet

Les opérateurs délivrant des services d'aide et d'accompagnement à domicile peuvent disposer d'un site internet sur lequel ils font la promotion des services proposés. Ils sont soumis aux obligations suivantes :

- respecter [l'article 19 de la loi n°2004-575 du 22 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique](#), et notamment d'indiquer sur le site les informations prévues ;
- indiquer - *article 2 de l'arrêté du 17 mars 2015* :
 - la liste des prestations proposées ;
 - le mode d'intervention pratiqué en fonction des prestations proposées ;
- indiquer les prix de services, si le site internet est marchand au sens de l'article 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information sur les prix. Si le site internet ne permet pas directement la transaction financière, l'opérateur n'aura pas l'obligation d'y mentionner les prix des services proposés. Toutefois, dès lors que l'opérateur fait le choix de mentionner ses prix sur son site non marchand, il devra respecter la réglementation applicable en matière d'information sur les prix (*cf. point 2*).

4- Les contrats (document individuel de prise en charge - DIPEC)

Les DIPEC établis pour les prestations d'aide et d'accompagnement à domicile doivent respecter la réglementation issue du code de l'action sociale et des familles mais également du code de la consommation.

4-1- La forme et la durée des contrats

a) Réglementation du CASF applicable : forme générale et durée des contrats

Pour l'ensemble des contrats d'aide et d'accompagnement prestataires

L'article [L. 311-4 du CASF](#) prévoit la remise obligatoire d'un DIPEC pour les prestations des services. Il est accompagné du livret d'accueil de la structure comprenant la charte des droits et des libertés de la personne accueillie ainsi que du règlement de fonctionnement de l'organisme.

Les spécificités réglementaires des contrats en fonction de l'habilitation ou non de l'organisme prestataire à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale (HAS ou non HAS)

Dans le cadre des prestations rendues par les organismes non habilités à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale (non HAS), l'article [L. 347-1 du CASF](#) énonce que les

contrats doivent être conclus à durée indéterminée. Les conditions et les modalités de résiliation doivent être prévues au sein du contrat. Les manquements relatifs à ces dispositions peuvent être sanctionnés en application de l'article [L. 347-2 du CASF](#).

Lorsque les organismes sont HAS, les contrats réalisés doivent respecter l'article [D. 311 IV du CASF](#). Ils sont établis « *pour la durée qu'ils fixent* », c'est-à-dire que le professionnel et le consommateur peuvent se mettre d'accord sur la durée du contrat, qui peut être à durée déterminée ou indéterminée. Ces contrats doivent également mentionner les conditions et les modalités de leur résiliation.

b) Réglementation du code de la consommation applicable aux contrats conclus hors établissement

Dans le secteur des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile, il est fréquent de retrouver des contrats conclus hors établissement. L'évaluation individuelle obligatoire de la situation du futur bénéficiaire prévue au cahier des charges de l'autorisation est souvent réalisée par le professionnel au domicile du consommateur. Très souvent, la signature du DIPEC s'effectue immédiatement après celle-ci.

De fait, lorsque les DIPEC entre dans le champ de l'[article L. 221-1 2° du code de la consommation](#), ils sont soumis au respect de la réglementation dédiée.

Ainsi, dans ce contexte, les DIPEC doivent répondre aux :

- [articles L. 221-8 à L. 221-10](#) du code de la consommation relatifs aux dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement ;
- [articles L. 221-18 à L. 221-28](#) du Code de la consommation, relatifs au droit de rétractation.

4-2- Le contenu du contrat (DIPEC)

a) Réglementation du CASF applicable : mentions obligatoires et interdites au sein du DIPEC

Le DIPEC doit contenir un certain nombre d'informations (article [D. 311 VI et X](#) du CASF):

- les objectifs convenus avec l'utilisateur concernant la prise en charge ;
- la mention des prestations adaptées à l'utilisateur et qui vont être mises en place (à réactualiser tous les ans) ;
- les conditions de la participation financière du bénéficiaire ou de facturation (y compris en cas d'absence ou d'hospitalisation) ;
- les conditions et les modalités de résiliation du DIPEC ;
- une annexe contractuelle relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation de service ([D. 311 X du CASF](#)).

Le décret dit « transparence » (*cf. point 2*) a ajouté des mentions obligatoires au DIPEC (dispositions codifiées aux articles [D. 311 X 2°](#) et [D. 311 VII al. 2](#) du CASF) :

- mention des jours et horaires d'intervention ainsi que les conditions de modification de ces derniers ;
- mention des conditions de remplacement des intervenants en cas d'imprévu ;

- clause indiquant que le prix pourra être revalorisé en fonction de la réglementation applicable (pour les opérateurs non HAS, il s'agit de la possibilité d'augmenter le prix du service en application de l'arrêté interministériel annuel et pour les opérateurs HAS, il s'agit de la modification de la tarification du service réalisée annuellement par le conseil départemental).

b) Réglementation du code de la consommation applicable : interdiction des clauses illicites et abusives (art. [L. 212-1](#), [R. 212-1](#) et [R. 212-2](#) du code de la consommation)

Des clauses illicites et abusives sont régulièrement relevées par les inspecteurs de la DGCCRF dans les contrats d'aide et d'accompagnement à domicile.

Aussi, les opérateurs doivent rester vigilants quant aux clauses mentionnées dans les contrats concernant notamment :

- les **clauses illicites** suivantes :
 - clause attributive de compétence ou de juridiction pour le règlement des litiges (clauses contraires à l'article R. 631-3 du Code de la consommation) ;
 - clause de facturation de frais pour un mode de paiement particulier (clause contraire à l'article [L. 112-12](#) du CMF) ;
 - clause de facturation du remplacement de l'intervenant (clause contraire au cahier des charges de l'autorisation) ;
 - clause imposant le paiement d'un dépôt de garantie (clause contraire à l'article [R. 314-148-1](#) du CASF) ;
- les **clauses présumées abusives de manière irréfragable** (R. 212-1 c. conso.) suivantes:
 - « 3° Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre »
 - « 5° Contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service » ;
 - « 6° Supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations » ;
 - « 10° Soumettre, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation à un délai de préavis plus long pour le consommateur que pour le professionnel » ;
 - clause de facturation de frais supplémentaires pour « un suivi renforcé », pour des temps de réunion d'équipe... (art. R. 212-1 4° du code de la consommation) ;
- les **clauses présumées abusives** (clauses grises - R. 212-2 c. conso.) suivantes :
 - « 3° Imposer au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné » ;
 - « 4° Reconnaître au professionnel la faculté de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable » ;
 - « 8° Soumettre la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le consommateur que pour le professionnel »

5- La facturation

Les opérateurs délivrant des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile doivent établir une facture au consommateur conformément aux dispositions de [l'article D.7233-1 du code du travail](#). Cette facture est remise gratuitement, quel que soit le support utilisé, en application de l'article 8 de l'arrêté du 17 mars 2015.

La facture doit comporter des mentions obligatoires dont la liste est précisée à l'article du Code du travail précité.

Ainsi, les professionnels doivent :

- mentionner le montant total réel de la prestation, même lorsque la personne bénéficie de l'APA ou de la PCH. En effet, les bénéficiaires doivent connaître le montant réel de la prestations délivrée même s'ils ne régleront que le montant restant à leur charge ;
- indiquer l'ensemble des mentions obligatoires prévues à l'article D. 7233-1 du code du travail dans la facture (numéro déclaration...);
- lorsqu'ils sont non HAS, respecter le taux d'évolution des prix pour les prestations d'aide et d'accompagnement au regard de l'article L. 347-1 du CASF.

Les professionnels ne doivent pas :

- facturer des frais pour l'utilisation d'un mode de paiement choisi (comme par exemple le CESU). Cette pratique est interdite à l'article [L. 112-12 du CMF](#). ;
- facturer un dépôt de garantie en application de l'article [D.314-148-1 du CASF](#) ;
- facturer les frais annexes interdits à l'article [D. 311-0-4-1 du CASF](#) dans les contrats signés depuis le 1^{er} janvier 2023.

6- L'utilisation des coordonnées téléphoniques

- **Interdiction de mise à disposition de numéros surtaxés** (art. [L. 121-16](#) du code de la consommation)

Les documents contractuels communiqués aux consommateurs, les factures et relevés ou encore les sites internet des entreprises et les communications commerciales ne doivent pas mettre à disposition du consommateur de numéros surtaxés.

- **Information obligatoire relative à l'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (bloctel)** (art. [L. 223-2](#) du code de la consommation)

Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Lorsque ce recueil s'effectue lors de la conclusion du contrat, ce dernier doit mentionner l'existence de ce droit.

7- La médiation de la consommation

Tous les opérateurs proposant des services d'aide et d'accompagnement à domicile, quel que soit leur statut juridique, ont l'obligation de respecter les articles [L. 616-1](#) et [R. 616-1](#) du code de la consommation.

Le professionnel a donc l'obligation de communiquer au consommateur le nom, les coordonnées ainsi que l'adresse du site internet du médiateur compétent dont il relève :

- sur son site internet ;
- sur les conditions générales de vente ou de service (dans le DIPEC) ;
- par tout autre moyen approprié, en l'absence de tels supports.

La liste des médiateurs validés et référencés par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM) est consultable sur le site:

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

La procédure d'adhésion à un dispositif de médiation de la consommation est expliquée ici:https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-professionnel#Choix_mEDIATEUR .

! Attention aux pratiques commerciales trompeuses !

Dans le cadre de la fourniture des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile, certains opérateurs ont des pratiques contestables qui portent atteinte aux droits économiques des consommateurs. Ces pratiques peuvent être appréhendées par les services de la DGCCRF sous l'angle des pratiques commerciales trompeuses en application des articles [L. 121-2 à L.121-4 du code de la consommation](#).

Les exemples de pratiques suivantes sont donnés à titre d'exemple :

- afficher un prix horaire de service intégrant d'office la réduction fiscale (50% crédit d'impôt) ;
- présenter des prix horaire différents selon le support de communication utilisé pour une même prestation de service ;
- indiquer un prix horaire de service au devis distinct du prix horaire mentionné dans les premières factures et distinct du prix affiché sur la grille tarifaire valable au moment de l'élaboration du devis ;
- arrondir le coût réel du service dans la facture du consommateur ;
- afficher des logos de certification périmés ou dont la procédure d'obtention n'a jamais débutée ;
- indiquer une qualification des intervenants ne correspondant pas à la réalité ;
- afficher des résultats d'enquêtes de satisfaction qui ne sont pas avérées ;
- arrondir le temps de service réellement presté ;
- intégrer le temps de trajet de l'intervenant dans le temps de la prestation fournie auprès du bénéficiaire (pratique interdite par le décret dit « transparence »).

Textes et liens utiles

Textes et instructions

- [Loi n°2004-575 du 21 juin 2004](#) pour la confiance en l'économie numérique (article 19)
- [Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005](#) relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale

- [Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015](#) relative à l'adaptation de la société au vieillissement
- [Décret n°2016-502 du 22 avril 2016](#) relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles (cahier des charges de l'autorisation)
- [Décret n° 2022-734 du 28 avril 2022](#) portant diverses mesures d'amélioration de la transparence financière dans la gestion des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles
- [Arrêté du 3 décembre 1987](#) relatif à l'information du consommateur sur les prix
- [Arrêté du 17 mars 2015](#) relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne
- [Arrêté du 23 décembre 2022](#) relatif aux prix des prestations de certains services d'aide et d'accompagnement à domicile
- [Circulaire du 11 avril 2019](#) relative aux activités de services à la personne : déclaration et agrément des organismes de services à la personne

Code de la consommation :

- Articles [L.111-1](#) et [L.111-2](#) (obligation générale d'information précontractuelle)
- Articles [L.112-1](#) et suivants (information sur les prix et conditions de vente)
- Articles [L.121-1](#) et suivants (pratiques commerciales déloyales)
- Article [L. 121-16](#) (interdiction numéros surtaxés)
- Articles [L.212-1](#) et suivants ainsi que [R. 212-1](#) et [R.212 -2](#) (clauses abusives)
- Articles [L.221-1](#) et suivants (contrats conclus à distance et hors établissements)
- Articles [L.221-8](#) et suivants (dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement)
- Articles [L.221-11](#) et suivants (dispositions particulières applicables aux contrats de vente à distance)
- Articles [L.221-18](#) et suivants (droit de rétractation)
- Article [L. 223-2](#) (information-inscription bloctel)
- Articles [L. 616-1](#) et [R. 616-1](#) (obligations d'information relatives à la médiation de la consommation)

Code de l'action sociale et des familles :

- Article [L. 312-1 6°\) et 7°\)](#) (définition des SAD comme ESMS)
- Article [L. 313-1](#) et [L. 313-1-2](#) (autorisation SAD)
- Article [L. 311-4](#) (documents remis au consommateur de SAD)
- Article [L. 314-1 II](#) (tarification des SAD HAS)
- Article [L. 314-14 2°](#)(sanctions pour les manquements au D. 311)
- Article [L.347-1](#) (SAD non HAS : contrats et évolution des prix)
- Article [L. 347-2](#) (sanctions pour les manquements au L. 347-1)
- Article [D. 311](#) (contenu du DIPEC SAD)
- Article [D. 311-0-4-1](#) (contenu du prix horaire et du temps de prestation)
- Article [D. 312-6-2](#) (liste activités de SAD soumises à autorisation)
- Article [R. 314-148-1](#) (interdiction dépôt de garantie)

Code civil :

- Article [1195](#) (imprévisibilité et renégociation des contrats)

Code monétaire et financier :

- [Article L.112-12](#) (interdiction facturation instrument de paiement donné)
- [Article L. 171-1](#) (sanction du non-respect de l'article L. 112-12)

Code du travail :

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

Liens utiles :

- [Recommandation n°12-01 de la commission des clauses abusives relative aux contrats de services à la personne](#) (BOCCRF du 18/05/2012)
- [FAQ - Renforcement de l'information des consommateurs dans le secteur médico-social](#) publiée sur le site internet de la DGCCRF (FAQ relative à l'application du décret dit « transparence »)
- [Fiche relative à la réglementation applicable aux SAP](#) publiée sur le site de la DGCCRF