

Aide à domicile : de nombreuses anomalies constatées par la DGCCRF



© 2025 Les Echos Publishing

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) vient de publier les résultats d'une [enquête](#) conduite, entre mai 2023 et avril 2024, auprès de 360 services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) réalisant des prestations auprès de personnes âgées et vulnérables.

Cette enquête visait notamment à vérifier que ces services appliquaient les nouvelles dispositions instaurées par le décret du 28 avril 2022, dit « décret transparence », afin d'améliorer la lisibilité et la transparence des prix pratiqués et de renforcer l'information des bénéficiaires.

La DGCCRF a constaté que les trois quarts des SAAD présentaient au moins une anomalie. Outre des anomalies minimales ayant donné lieu à une mise en conformité immédiate, son enquête a, selon la gravité de l'anomalie, entraîné 141 avertissements, 191 injonctions, 10 procès-verbaux administratifs et 13 procès-verbaux pénaux.

Des consommateurs mal informés

Les personnes accompagnées doivent être informées au mieux des prix pratiqués pour les prestations de services réalisées par

les SAAD. À ce titre, la DGCCRF a constaté que celles-ci pouvaient manquer d'informations en raison d'un affichage incomplet des prix sur les grilles tarifaires ou de l'absence d'indication des majorations des prix les week-end et jours fériés.

Parmi les autres manquements relevés, on peut citer, pour les devis, l'absence de la mention obligatoire relative à sa gratuité, l'absence de remise (devis obligatoire pour toute prestation de services de plus de 100 € pour les bénéficiaires d'un plan d'aide) ou l'absence de mentions obligatoires (lieu d'intervention, numéro de déclaration et d'autorisation du SAAD, durée de validité...).

Enfin, l'enquête a aussi établi que les contrats conclus entre les SAAD et les bénéficiaires ne comportaient pas les mentions obligatoires prévues par le décret « transparence », qu'ils n'étaient pas tous accompagnés de l'annexe tarifaire obligatoire, du livret d'accueil ou de la charte des droits libertés et qu'ils contenaient des clauses abusives. Sur ce dernier point, la DGCCRF attire particulièrement l'attention sur la clause abusive qui impose des conditions plus strictes quant à l'annulation des prestations pour le bénéficiaire que pour le SAAD.

Exemple : un SAAD a été condamné à verser une amende administrative de 8 000 € pour une absence d'affichage des prix dans son local et pour un défaut d'informations précontractuelles.

Des pratiques commerciales déloyales

Dans le cadre de son enquête, la DGCCRF a relevé des pratiques déloyales visant à tromper les bénéficiaires sur la qualification professionnelle des intervenants, sur des services qui n'existaient pas en réalité (présence d'un

intervenant unique auprès du bénéficiaire, permanence téléphonique 24h/24 et 7j/7...), sur des enquêtes de satisfaction inexactes ou encore sur des logos de certification jamais obtenus.

La DGCCRF a également constaté qu'une des mesures du décret « transparence » concernant la facturation de la prestation n'était pas respectée. En effet, alors que cette pratique est désormais interdite, de nombreux SAAD continuent d'inclure le temps de trajet de l'intervenant dans le temps de prestation facturée au bénéficiaire. Autre pratique de surfacturation, une structure facturait les bénéficiaires, non pas sur le temps réellement passé par l'intervenant à leur domicile, mais sur le temps qui était initialement planifié.

À noter : les cas les plus graves de surfacturations ont été transmis à la justice pénale pour escroquerie aux aides publiques : facturation d'heures pour des bénéficiaires décédés, interventions « inventées » sur plusieurs années, facturation de services non réalisés...

© 2025 Les Echos Publishing