

Service juridique

Août 2011

Aide à domicile

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs

Contexte : Comme annoncé dans la lettre juridique FESP d'avril 2011, des enquêtes spécifiques de la DGCCRF ont été menées en 2011 dans le secteur des services d'aides à la personne et ont montré certaines violations au droit de la consommation (Bilan d'activité 2010 de la DGCCRF et priorités d'action pour 2011). Pour répondre directement aux 92 000 réclamations reçues par la DGCCRF, un projet de loi vise à prévoir les sanctions financières au non respect de certaines obligations prévus dans le Code de l'action sociale et des familles.

Mesures du projet de loi concernant l'aide à domicile (article 2) : le texte prévoit, dans le secteur de l'aide à domicile, des sanctions financières en cas de non respect des obligations suivantes :

- **Conclusion d'un contrat** conformément à l'article L. 342-2 du Code de l'action sociale et des familles;
- **Remise d'un livret d'accueil** conformément à l'article L. 311-4 du Code de l'action sociale et des familles.
- **Respect des règles d'évolution des prix pour les contrats en cours** fixé par l'article L. 342-3 du Code de l'action sociale et des familles. : la hausse des tarifs est limitée par un pourcentage fixée annuellement par arrêté. (taux de 2,00 % en 2011 par Arrêté du 24 décembre 2010 relatif à la hausse du tarif des services d'aide et d'accompagnement à domicile).

Le non respect de ces obligations (constaté par la DGCCRF) pourrait être passible d'une amende administrative dont le plafond serait fixé à 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale ;

En outre, le non respect des deux premières obligations peut déjà être sanctionné par le retrait de l'agrément puisqu'elles sont expressément prévues par le cahier des charges de l'agrément qualité.

Ce projet de loi est l'occasion de rappeler les mentions obligatoires du contrat :

Conformément à l'article L. 342-2 du Code de l'action sociale et des familles, le contrat de prestation de services, obligatoirement à durée indéterminée, doit

- préciser :
 - Les conditions et les modalités de sa résiliation,
 - Les prestations dont le souscripteur a déclaré vouloir bénéficier

- comporter en annexe un document contractuel :
 - décrivant l'ensemble des prestations qui sont offertes par l'établissement,
 - indiquant le prix de chacune de chacune des prestations, fixé conformément au premier alinéa de l'article L. 342-3 (voir plus bas sur les règles relatives à l'encadrement des prix).
 - complété en cas de création d'une nouvelle prestation.
 - déterminant les conditions de facturation de chaque prestation en cas d'absence ou d'hospitalisation du souscripteur.
- comprendre un avenant lorsque, pendant la durée du contrat, le résident demande le bénéfice d'une prestation supplémentaire ou renonce à une prestation.

Rappel sur les mentions obligatoires du livret d'accueil

Le livret d'accueil comprend une documentation écrite, à jour et précise sur¹ :

- l'offre de service du prestataire,
- les tarifs des prestations proposées,
- les financements potentiels et les démarches à effectuer,
- les recours possibles en cas de litige.

En revanche, le livret d'accueil ne comprend pas une charte des droits et libertés de la personne accueillie et un règlement de fonctionnement comme pourtant exigé par l'article L311-4 du Code de l'action sociale et des familles².

Rappel de la règle relative à l'évolution des prix pour les contrats en cours

Les prix des prestations de service sont fixés librement dans le cadre d'un contrat conclu entre l'organisme gestionnaire et le bénéficiaire. Les prix des contrats déjà conclus varient ensuite dans la limite d'un pourcentage fixé par un arrêté annuel du ministre de l'économie et des finances : en 2011, ce taux a été fixé à 2,00 %³.

Il faut préciser que cette règle ne s'applique que pour les services prestataires relevant du droit d'option entre l'autorisation et l'agrément⁴ :

- services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile aux familles mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles⁵,
- services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile aux personnes âgées visés au 6° du paragraphe I du même article,
- services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile aux personnes handicapées visés au 7° du paragraphe I du même article.

¹ Article 7 du cahier des charges de l'agrément qualité défini par l'arrêté du 24 novembre 2005.

² Circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n°1-2007 du 15 mai 2007, page 34.

³ Arrêté du 24 décembre 2010 relatif à la hausse du tarif des services d'aide et d'accompagnement à domicile.

⁴ Droit d'option prévu par l'article L. 313-1-2 du Code de l'action sociale et des familles.

⁵ Il s'agit presque essentiellement des services de l'aide sociale de l'enfance. La garde d'enfant au domicile de la famille n'est donc pas concernée par cette disposition sur l'encadrement des prix.