



## Facturation des services à la personne en période de crise sanitaire

À la suite de l'épidémie de Covid-19, de nombreuses prestations de services à la personne ont été suspendues ou annulées. Les facturations réalisées auprès des consommateurs ont donc dû être adaptées en conséquence.

Malgré cette période de crise, les réglementations issues du Code de la consommation et de [l'arrêté du 17 mars 2015](#) relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne, tout comme la réglementation des prix des prestations de services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), restent applicables. Ainsi, la DGCCRF appelle-t-elle les consommateurs à la vigilance face aux situations suivantes :

### En cas de facturation de prestations non réalisées

Deux cas doivent être distingués, selon que la suspension des prestations est intervenue :

- ▶ **à votre demande (ex : changement de domicile ou souhait d'éviter les contacts avec les prestataires) :**

Dans ce premier cas, si la structure était en mesure de réaliser les interventions prévues dans des conditions respectueuses des consignes sanitaires (ex : port de masques par les professionnels) et qu'elle les a portées à votre connaissance, alors les règles normales du contrat s'appliquent, et le paiement de certaines prestations non réalisées car refusées

par le client, pourrait être exigé dans les conditions prévues par le contrat (clauses de préavis par exemple) ;

- ▶ **à l'initiative du professionnel (ex : priorisation des interventions, moyens (humains et matériels) nécessaires non disponibles, arrêt d'activité...) :**

Dans ce second cas, vous ne devez pas payer les prestations non fournies (ou qui n'auraient pas pu l'être dans des conditions acceptables). Le professionnel doit donc vous proposer des modalités de prise en charge (arrêt de la facturation ou des prélèvements, remboursement, avoir...) des prestations non réalisées.

**En cas de facturation de frais supplémentaires pour « contribution exceptionnelle covid-19 » ou d'augmentation des prix horaires des prestations en lien avec la crise sanitaire**

► **Pour les prestations de services à la personne dits « de confort » (activités prévues à l'article D. 7231-1 I 1° et 2° et II du Code du travail : ménage en dehors d'un plan d'aide, repassage, jardinage, garde d'enfants...)** :

La liberté contractuelle et la liberté des prix régissent la relation commerciale entre le consommateur et l'opérateur de services à la personne dits « de confort ». De ce fait, dans les nouveaux contrats, le professionnel a la possibilité de répercuter librement des charges de fonctionnement, même exceptionnelles, sur le prix facturé. Dans le cadre de la crise sanitaire, le professionnel peut donc établir des frais annexes pour « contribution exceptionnelle covid-19 » ou augmenter le prix horaire des prestations pour les nouveaux contrats sous réserve d'une information claire et loyale<sup>1</sup>.

**Attention : le nouveau contrat signé ne doit pas contenir de clauses prévoyant la modification unilatérale du prix par le professionnel en lien avec la crise.**

Pour les contrats en cours, le professionnel aura la possibilité de vous proposer, et ce uniquement par voie d'avenant, une modification du prix de la prestation ou l'ajout de frais annexes supplémentaires au contrat. Cependant, vous avez la possibilité de refuser de signer ce dernier. Il appartiendra alors au professionnel de poursuivre le contrat initial ou de le résilier dans les conditions prévues à ce dernier (délai de préavis...) ou à défaut, en respectant les règles générales du Code civil.

► **Pour les activités de services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) relevant de l'article D. 312-6-2 du Code de l'action sociale et des familles (aide à la toilette, accompagnement dans les déplacements...)** :

- Si vous bénéficiez de SAAD prestés par un professionnel habilité à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale :

Les tarifs de vos prestations de SAAD prises en charge par le département (allocation personnalisée d'autonomie ou prestation de compensation du handicap) sont fixés annuellement par le président du conseil départemental. Le professionnel ne peut donc modifier ses prix sans l'intervention de ce dernier. En cas de non-respect de ces tarifs ou de mise en place illicite de frais

supplémentaires à ces prestations, l'opérateur s'expose à une sanction de la part du conseil départemental ;

- Si vous bénéficiez de SAAD prestés par un professionnel non habilité à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale :

Les prix des prestations de SAAD sont libres à la signature du contrat et ils respectent ensuite un taux d'évolution maximum annuel des prix prévu par arrêté interministériel<sup>2</sup>. Dans le cadre de la crise sanitaire actuelle, le professionnel peut donc établir des frais annexes ou augmenter le prix horaire des prestations pour les nouveaux contrats sous réserve d'une information claire et loyale du consommateur<sup>3</sup>.

**Attention : le nouveau contrat signé ne doit pas contenir de clauses prévoyant la modification unilatérale du prix par le professionnel en lien avec la crise.**

Dans le cadre des contrats en cours, le professionnel peut augmenter ses prix ou ajouter des frais annexes à ces derniers mais dans la limite du taux d'augmentation prévu par l'arrêté interministériel annuel, à savoir 3% pour 2020. Il devra vous en avoir, préalablement, informé par écrit (courrier, mail...). En cas de dépassement du taux d'évolution prévu, le professionnel pourra être sanctionné par la DGCCRF. Si le professionnel souhaite rompre le contrat à durée indéterminée, il ne pourra le faire que dans les conditions de résiliation prévues au sein de ce dernier.

#### Textes de référence

[Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne](#)

[Arrêté du 24 décembre 2019 relatif aux prix des prestations de certains services d'aide et d'accompagnement à domicile](#)

[Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne](#)

#### Liens utiles

[Fiche pratique Services à la personne : quelle réglementation ?](#)

<sup>1</sup> [Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne](#)

<sup>2</sup> [Arrêté du 24 décembre 2019 relatif aux prix des prestations de certains services d'aide et d'accompagnement à domicile](#)

<sup>3</sup> [Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne](#)

*Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.*



***Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?***

***Signalez-le sur [www.signal.conso.gouv.fr](http://www.signal.conso.gouv.fr), le site de la DGCCRF***

**Crédit photo : ©Pixabay**