

Services d'aide à domicile : « Les anomalies épinglees par la DGCCRF ne sauraient masquer l'indigence du financement » (Fédésap)

Paris, le 29 avril 2025

En réaction à une enquête de la DGCCRF pointant du doigt des anomalies dans les pratiques de certains services d'aide à domicile, la Fédésap condamne sans ambiguïté toute fraude caractérisée, pratiques commerciales trompeuses comme surfacturations. Sans minimiser les manquements relevés, elle souligne que ces contrôles ont concerné une part ciblée et minoritaire du secteur et que la majorité des irrégularités constatées, bien que leur proportion soit trop élevée, relevaient d'erreurs formelles, corrigées immédiatement, et non d'intentions frauduleuses. La Fédésap estime que les résultats de cette enquête révèlent aussi les limites d'un secteur chroniquement sous-financé, où les exigences croissantes de l'Etat ne s'accompagnent pas des moyens nécessaires pour les structures.

Dans un rapport publié le 24 avril, la DGCCRF pointe du doigt les services d'aide à domicile. Plus de 70 % d'un échantillon de 360 entreprises prestataires¹, contrôlées entre 2023 et 2024, présentaient des anomalies, avec notamment des surfacturations.

Ce constat est préoccupant, à juste titre, car les services d'aide à domicile accompagnent des personnes vulnérables, âgées en perte d'autonomie ou handicapées. Mais il ne pointe pas la réalité de tout le secteur. Les 360 opérateurs contrôlés ont été ciblés à la suite de remontées d'informations de familles et ne représentent que 4 % du total des quelque 8.500 services autonomie à domicile.

Bien que cette enquête menée par la DGCCRF sur les services d'aide à domicile en mode prestataire visait à évaluer la mise en œuvre du décret² dit « transparence » du 28 avril 2022, elle a laissé de côté les réseaux du mode mandataire³, qui représentent 11 %⁴ de l'activité des organismes de Services à la Personne. Quant à l'emploi direct (statut du particulier employeur⁵), il est totalement ignoré par la DGCCRF, alors que deux salariés sur trois du secteur des Services à la Personne sont employés uniquement par des particuliers employeurs⁶.

Le constat de plus de 70 % d'anomalies relevées marque pour autant une amélioration par rapport à la précédente enquête nationale. La majorité des irrégularités constatées porte

¹ : L'entreprise est l'employeur de l'intervenant

² : 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

³ : Le mandataire est responsable de la gestion administrative et financière de l'intervenant à domicile, mais le bénéficiaire du service est son employeur légal

⁴ : Source DARES, étude de 2024 sur les organismes de Services à la Personne (en 2021)

⁵ : Le particulier employeur embauche le salarié sans intermédiaire

⁶ : Source INSEE Première n° 1981 sur l'emploi salarié dans les Services à la Personne (24/01/24)

principalement sur des questions de mise en conformité avec les réglementations sectorielles, et non sur des manquements d'ordre financier.

Plus largement, une cause profonde explique ces anomalies : l'implication insuffisante des pouvoirs publics, en particulier dans les moyens financiers mis en œuvre. Le tarif plancher national de prise en charge est de 24,58 € l'heure, alors que le coût de revient d'une aide à domicile est de plus de 32 €. Aux Pays-Bas, l'heure d'intervention à domicile est facturée une soixantaine d'euros et aux Etats-Unis, 45 dollars en moyenne. Ainsi, en France, la précarité des dispositifs de prise en charge des personnes vulnérables, dont la faute revient à un Etat qui prône le virage domiciliaire mais n'est jamais passé à l'acte, est devenue une norme acceptée, laissant les acteurs du secteur naviguer entre déficits chroniques et résignation silencieuse. Le système est devenu « *maltraitant* ».

La rentabilité nette des services d'aide à domicile en mode prestataire est de seulement 2 %⁷. Ce secteur est le plus pauvre de tout le champ médico-social. A titre de comparaison, certains Ehpad privés commerciaux affichent des taux de rentabilité de 15 à 20 %⁸. Privés de ressources financières adéquates, les services autonomie à domicile sont contraints de renoncer à toute stratégie ambitieuse et sont réduits à gérer les prestations au jour le jour, dans une logique de flux tendu.

Sans vouloir minimiser les anomalies relevées par la DGCCRF, celle-ci, pour les infractions les plus graves, a adressé aux entreprises fautives seulement 10 amendes administratives et 13 procès-verbaux pénaux.

« Nous devons la transparence à nos clients, l'Etat doit la transparence aux structures d'aide à domicile » (la Fédésap)

La DGCCRF souligne que les anomalies les plus fréquentes sont liées au décret du 28 avril 2022 visant à renforcer la transparence financière des structures. Les principaux manquements concernent notamment l'absence d'indication du montant des majorations de prix les week-ends et jours fériés, les conditions de remplacement des intervenants ou la mention, dans les contrats, de l'évolution annuelle des tarifs.

Elle relève également des pratiques trompeuses, par exemple des écarts de temps entre le temps réellement passé au domicile et celui facturé aux clients, des factures comportant des tâches inexistantes ou un temps de déplacement inclus dans le temps de la prestation effective. Ce sont des cas de fraude inquiétants, bien évidemment inacceptables, car ils sont financés par l'argent public. Ils fragilisent la confiance dans le secteur pourtant indispensable des Services à la Personne.

La Fédésap soutient la transparence de l'information vis-à-vis des bénéficiaires, pilier de la relation de confiance entre les structures et ces derniers. Cela implique des tarifs clairs, sans frais cachés, des prestations réalisées strictement conformes au contenu de la facture, sans l'imputation des temps de coordination, de réunions, de déplacements, mais rémunérés par les structures pour les salariés, car inhérents à la qualité de service.

⁷ : Source : étude Xerfi pour la Fédésap sur le crédit d'impôt sur l'emploi à domicile (2024)

⁸ : Source : débats à l'Assemblée nationale lors de l'examen de la proposition de loi portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir en France (novembre 2023)

En raison de l'inflation réglementaire, l'empilement des textes et des injonctions multiples des pouvoirs publics, les professionnels du secteur, qui par ailleurs souffrent d'une pénurie chronique de personnels pour des métiers perçus comme peu attractifs, peuvent méconnaître leurs nouvelles obligations. Mais ils se mettent rapidement en conformité, dès lors que les irrégularités administratives sont identifiées, comme le reconnaît la DGCCRF.

Le décret « transparence » a été pris par le Gouvernement à la suite du scandale Orpéa et concerne en priorité les Ehpad privés commerciaux, mais s'est étendu à tout le secteur médico-social, y compris les services autonomie à domicile. Il en résulte en particulier que le temps de prestation facturé par les professionnels doit coïncider au temps de service effectif passé au domicile du bénéficiaire. Les « autres temps », comme le temps de trajet des intervenants pour aller au domicile des bénéficiaires, ne peuvent plus être comptabilisés.

Or, le relèvement des exigences, louable sur le plan des principes, ne s'est pas accompagné d'un accroissement des moyens financiers alloués par l'Etat aux structures. Une fois de plus, la promesse d'excellence s'est éteinte face au déni systématique des réalités budgétaires.

Depuis le Covid, au lieu de soutenir et financer le virage domiciliaire, l'Etat préfère faire semblant d'agir en prenant des textes : décret transparence, réforme des services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) en services autonomie (SAD), nouveau référentiel HAS d'évaluation de la qualité des ESSMS ... L'Etat décrète l'amélioration de la qualité, la contrôle, notamment par l'entremise de la DGCCRF, la sanctionne, mais n'en assume pas le coût financier, jusqu'à le passer sous silence, afin de ne pas être confronté à un nouveau débat récurrent sur son financement.

« Pourquoi ne pas réformer l'emploi direct (particulier employeur), qui reste, et de loin, le mode d'intervention majoritaire du secteur, pour dégager des marges de manœuvre financières et rééquilibrer le système au bénéfice des services autonomie ? Nos structures sont plébiscitées par les Français. L'Etat devrait s'assurer qu'elles puissent répondre aux besoins des personnes les plus fragiles, en optimisant leurs services. Nos élus ont tendance à ne jamais regarder la partie immergée de l'iceberg », déclare Frank Nataf, Président de la Fédésap.

Contact presse :

Julien Jourdan, Directeur général

Courriel : jjourdan@fedesap.org

Tél : 01 83 62 17 03

À propos de la Fédésap :

Première fédération patronale des acteurs du Domicile, la Fédésap représente près de 4 500 structures sur tous les territoires et sur l'ensemble des métiers de la « naissance au grand âge ». Elle porte une vision engagée et constructive pour défendre les intérêts de cette filière économique et professionnelle, et accompagner son développement. Grâce au professionnalisme de plus de 160 000 salariés, les adhérents de la Fédésap réalisent notamment plus de 28 % des heures APA, 35 % des heures PCH à domicile et 45 % des heures de garde d'enfants à domicile.