



Bilan de trois années de contrôles de la DGCCRF sur les EHPAD privés à but lucratif

10/11/2022

La DGCCRF a réalisé près d'un millier de contrôles auprès de sièges sociaux d'EHPAD entre 2019 et 2021. L'enquête s'est concentrée sur les établissements privés à but non lucratif en raison de leurs prix particulièrement élevés et de la multiplication des offres de prestations facultatives. Les enquêteurs ont constaté un taux d'anomalie élevé puisque plus d'un établissement sur deux présentait au moins une anomalie.

La DGCCRF a réalisé une enquête nationale conduite entre 2019 et 2021 auprès des établissements privés à but lucratif d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (EHPAD)⁽¹⁾. Près d'un millier de contrôles ont été réalisés par les enquêteurs.

L'enquête s'est concentrée principalement sur les établissements privés à but lucratif qui pratiquent des prix particulièrement élevés et offrent une variété de prestations facultatives restreignant ainsi la capacité de comparaison pour les consommateurs.

Le taux d'anomalie constaté par les enquêteurs de la DGCCRF est resté stable par rapport à celui relevé lors de la dernière enquête nationale réalisée en 2016. Ainsi, plus d'un établissement sur deux présentait au moins une non-conformité.

Les enquêteurs ont notamment pu relever des discordances entre les « prix hébergement » affichés par l'établissement et ceux réellement pratiqués ou une absence de mise à jour des tarifs pratiqués sur le site internet de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie.

Il a également été constaté que des contrats de séjour contenaient des clauses déséquilibrées en défaveur des consommateurs (modalités de résiliation désavantageuses, demande d'un dépôt de garantie d'un montant disproportionné).

Les enquêteurs ont également pu constater des pratiques commerciales déloyales ; en effet, certains établissements pratiquaient des facturations abusives pour des prestations incluses dans le socle minimal de prestations. D'autres établissements ont eu recours à des pratiques commerciales trompeuses en mettant par exemple en avant des prestations de manière inexacte (existence de « jardins thérapeutiques » alors qu'il ne s'agissait que de bacs de jardinage).

Afin de tenir compte de l'impact de la crise sanitaire, les enquêteurs ont privilégié les suites pédagogiques en 2020 et 2021 lorsque les manquements étaient les moins préjudiciables aux consommateurs et les plus simples à corriger. Dans les cas les plus graves ou en cas de non-suivi de mesures pédagogiques, des sanctions ont été prises.

Postérieurement à l'enquête, les services de la DGCCRF ont participé activement aux travaux menés récemment dans le secteur des EHPAD pour contribuer au renforcement de la protection des consommateurs. 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⁽²⁾ prévoit que la DGCCRF mènera des enquêtes en coordination avec les agences régionales de santé. Les dispositions du décret entreront en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2023 et s'imposeront aux nouveaux contrats.

A consulter

(1) [Bilan de trois années de contrôles de la DGCCRF sur les EHPAD privés à but lucratif](#)

(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](#)