



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

EHPAD privés à but lucratif, bilan de trois années de contrôles de la DGCCRF : plus d'un établissement sur deux présente au moins une anomalie

Paris, le 20/10/2022

La DGCCRF a réalisé une enquête nationale pluriannuelle auprès des établissements privés à but lucratif d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (EHPAD). Cette enquête, s'inscrit pleinement dans la mission de protection des consommateurs de la DGCCRF, notamment les plus vulnérables, en luttant contre les pratiques commerciales trompeuses, les clauses abusives ou les défauts d'information sur les prix qui leur sont préjudiciables.

Entre 2019 et 2021, les services de la DGCCRF ont réalisé près d'un millier de contrôles auprès des sièges sociaux d'EHPAD, d'établissements appartenant à de grands groupes et d'établissements indépendants. L'enquête s'est concentrée sur les établissements privés à but lucratif, en raison de prix particulièrement élevés et d'une multiplication d'offres de prestations facultatives qui peuvent complexifier leur comparaison. Les enquêteurs de la DGCCRF ont constaté un taux d'anomalie toujours élevé, comparable à celui de la dernière enquête nationale réalisée en 2016 : plus d'un établissement sur deux présente au moins une non-conformité.

Les principales non-conformités concernent :

- une discordance entre les « prix hébergement » affichés et ceux réellement pratiqués ou l'absence de mise à jour des prix pratiqués sur le site internet www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie ;
- des contrats de séjour contenant des clauses déséquilibrées, comme des modalités de résiliation désavantageuses pour les consommateurs ou la demande d'un dépôt de garantie d'un montant disproportionné (supérieur au montant du tarif mensuel d'hébergement) ;
- la loyauté des pratiques commerciales : facturation abusive de prestations déjà incluses dans le socle minimal de prestations, pratiques commerciales trompeuses (par exemple, mise en avant de prestations de manière inexacte, comme l'existence de « jardins thérapeutiques » alors qu'il s'agissait de simples bacs pour faire du jardinage, voire de prestations inexistantes, comme des salles « multi-sensorielles », des salons de coiffure ou des prestations de podologie).

Par ailleurs, une attention particulière a été portée aux facturations qui surviennent après le décès d'un résident (réalisation d'un état des lieux de sortie contradictoire et restitution du dépôt de garantie dans un délai d'un mois).

Afin de tenir compte de l'impact de la crise sanitaire sur ce secteur d'activité, les suites pédagogiques et correctives ont été privilégiées en 2020 et 2021 pour les manquements les moins préjudiciables et les plus aisés à corriger. En revanche, dans les cas les plus graves, ou en cas de non-suivi de mesures pédagogiques, des sanctions ont été prises par la DGCCRF.

Au total, 17 procès-verbaux, ont été adressés aux professionnels concernant l'obligation d'information précontractuelle et sur les prix, la formation des contrats, des clauses abusives et des pratiques déloyales.

Postérieurement à cette enquête, la DGCCRF a pleinement participé aux travaux inter-administratifs récents menés sur le secteur des EHPAD pour contribuer par ses contrôles (coordination locale avec les agences régionales de santé) au renforcement de la protection des résidents et de leurs familles au travers du décret du 28 avril 2022 portant diverses mesures d'amélioration de la transparence financière dans la gestion des établissements et services sociaux et médico-sociaux, notamment en améliorant la lisibilité des contrats et en clarifiant les modalités de facturation (cf. la foire aux questions sur ces nouvelles dispositions).

Si les résidents ou leurs familles constatent un problème avec un établissement, par exemple du fait d'allégations trompeuses sur les modalités d'accueil ou la tarification, ils ont la possibilité de le signaler sur [SignalConso](#). Les cas de maltraitance doivent en revanche être signalés à la préfecture du département où se situe l'établissement (voir liens ci-dessous).

Liens utiles :

- [Fiche pratique « Établissement hébergeant des personnes âgées »](#)
- [Foire aux questions « Renforcement de l'information des consommateurs dans le secteur médico-social »](#)
- [SignalConso](#) pour signaler un problème rencontré avec un professionnel
- Signaler un cas de maltraitance : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F861