



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Prestations des résidences services seniors : 40 % des établissements contrôlés par la DGCCRF informent mal les consommateurs.

Paris, le 12/06/2023

La DGCCRF a enquêté en 2021 et 2022 dans le secteur en fort développement des résidences services seniors (RSS). S'inscrivant pleinement dans sa mission de protection des consommateurs, notamment les plus vulnérables, et complémentaire à ses investigations dans d'autres structures d'hébergement comme les EHPAD pour les personnes dépendantes, cette enquête a permis à la DGCCRF de constater que près de 40 % des 256 établissements contrôlés (résidences et sièges des groupes), n'informaient pas correctement les consommateurs sur les prestations de service proposées. Les services de la DGCCRF ont mis en œuvre les suites nécessaires pour y mettre fin et maintiennent leur vigilance.

La prévention de la perte d'autonomie et le maintien à domicile des seniors dans de bonnes conditions le plus longtemps possible s'inscrivent dans les objectifs prioritaires des pouvoirs publics pour faire face au défi démographique du vieillissement de la population.

Alternative au domicile privé pour les personnes âgées autonomes qui souhaitent vivre dans un milieu plus sécurisant, les résidences services seniors proposent de nombreuses prestations : services collectifs visant à faciliter le quotidien (conciergerie, restauration, vidéosurveillance ou gardiennage) ou de services à la personne dits « de confort » (ménage à domicile ou téléassistance). Ces résidences peuvent être autorisées par le Conseil départemental à délivrer des « services d'aide et d'accompagnement à domicile » (SAAD) aux résidents qui perdent en autonomie, prestations soumises à des règles particulières.

L'enquête de la DGCCRF auprès de groupes privés, qui représentent la plus grande part de l'offre, mais aussi d'établissements associatifs ou indépendants, a permis de dresser un état des lieux de l'information délivrée aux consommateurs sur les prestations de services à la personne.

Les deux principales anomalies constatées portent sur la présentation trompeuse de la nature et de la qualité des prestations de certaines résidences. Les enquêteurs ont constaté sur certains sites internet et supports de communication la présentation d'établissements médicalisés alors que ces résidences ne sont pas des établissements médicaux sociaux (mise en avant à tort de la présence de professionnels de santé, par exemple). Par ailleurs, la qualité de service alléguée est dans certaines résidences mensongères, comme par exemple la mention d'une présence 24H/24 d'un agent de sécurité, d'un espace de balnéothérapie ou d'une salle de sport.

Parmi les autres manquements, certaines RSS mettent en exergue la possibilité d'obtenir un crédit d'impôt sur les prestations de services à la personne (SAP) de confort, alors qu'elles ne satisfont pas aux conditions requises. Les caractéristiques essentielles des services offerts ne sont pas toujours

communiquées de manière lisible et compréhensible, de sorte que le résident ne sait pas clairement ce à quoi il souscrit :

- l'information sur les prix n'est parfois pas transparente et loyale (soit qu'elle diffère d'un support d'information à l'autre, soit qu'elle soit présentée déduction faite de l'avantage fiscal ou des aides sociales) ;
- les informations précontractuelles spécifiques obligatoires pour les prestations de SAP ne sont pas toujours respectées (devis incomplets...) ;
- les services collectifs (disponibles pour tous) et individualisables (optionnels et impliquant la facturation d'un complément de prix) ne sont pas distingués.

Enfin, les contrôles ont mis en évidence l'existence de certaines clauses illicites ou abusives dans les contrats : facturation de frais pour l'utilisation de chèque emploi service universel, désignation incorrecte de la juridiction compétente en cas de recours, possibilité de modifier unilatéralement les prix ou les conditions des services...

À la suite des contrôles de la DGCCRF, une grande majorité des établissements contrôlés se sont spontanément remis en conformité. Les contrôles réalisés en amont auprès des sièges des groupes ont également permis de corriger les documents type diffusés dans les réseaux. Par ailleurs, selon la gravité des faits constatés, les services de la DGCCRF ont adressé aux professionnels en anomalies 71 avertissements (concernant principalement le non-respect d'obligations d'informations précontractuelles) et 32 injonctions de mise en conformité (pour pratiques commerciales trompeuses, clauses abusives, absence de mentions obligatoires au devis et à la facture...). Un procès-verbal pénal a été établi pour non-respect d'une injonction de mise en conformité concernant des allégations trompeuses.

En cas de difficulté rencontrée avec une résidence services seniors, les consommateurs sont invités à effectuer un signalement sur le site SignalConso ou au moyen de l'application mobile. En cas de litige contractuel, il leur est conseillé de prendre l'attache du professionnel concerné et, si aucune solution n'est trouvée, de saisir le médiateur de la consommation compétent (les professionnels ont l'obligation légale de souscrire à ce service).

Liens utiles :

- [Les résidences service, pour qui ?](#) sur le site de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) ;
- [CESU](#), pour faciliter le paiement d'un salarié à domicile ;
- [SignalConso](#), pour signaler un problème rencontré avec un professionnel.

