



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**Secteur du « coaching bien-être » :
l'enquête de la DGCCRF relève 80%
d'anomalies chez les professionnels
contrôlés**

Paris, le 09/03/2023

En 2021 et 2022, la DGCCRF a mené une enquête sur les pratiques commerciales dans le secteur du « coaching bien-être » afin de protéger les consommateurs qui se font accompagner par ces professionnels. Sur 165 professionnels et établissements de formation contrôlés, près de 80 % présentaient au moins une anomalie concernant l'information délivrée aux consommateurs en matière de compétences, de titres professionnels et de mentions valorisantes.

La pratique de l'accompagnement personnalisé, aussi connue sous le nom de « coaching », est en plein essor depuis quelques années. Les ventes de livres relatifs au développement personnel connaissent un important succès et de nombreux organismes ou professionnels indépendants proposent des prestations aux contours variés. Elle correspond à la prise en charge individuelle ou collective de personnes par le biais de conseils ou de techniques d'accompagnement personnalisés dans de vastes champs de la vie professionnelle et privée. Elle touche aujourd'hui un large public, d'entreprises comme de consommateurs particuliers.

Les services de la DGCCRF ont ainsi enquêté en 2021 et 2022 sur les pratiques des professionnels du secteur, mais aussi des centres de formation, ou encore sur internet. Afin de protéger notamment les consommateurs les plus vulnérables, ils ont particulièrement ciblé les coachs dont les spécialités étaient en lien avec l'équilibre physiologique ou l'équilibre mental (gestion du stress, perte de poids, lutte contre certaines addictions...), les « coachs de vie » et « coachs en développement personnel », y compris les professionnels qui n'utilisent pas explicitement le terme « coach ». Une attention particulière a été portée aux offres orientées vers les seniors.

Les contrôles de la DGCCRF ont permis de constater que les pratiques de près de 80% des professionnels contrôlés présentaient une anomalie.

Chez environ 20% des professionnels contrôlés, les services de la DGCCRF ont constaté des pratiques commerciales trompeuses, pouvant induire les consommateurs en erreur. Ainsi, certaines concernaient la mise en avant de qualifications non détenues par le coach, comme un diplôme pour un magnétiseur, l'entretien d'une confusion avec le corps médical en ayant recours à des termes propres à ce secteur (« consultation », « docteur »), l'usage d'allégations thérapeutiques (séances supprimant les fibromyalgie et tendinites, ou encore les allergies) ou la spécialisation de leurs

pratiques de coaching pour la lutte contre des troubles du comportement, par exemple alimentaire, qui relèvent d'un suivi médical.

Ces pratiques, qui engendrent une confusion sur les qualités des professionnels ou les résultats attendus d'une prestation, peuvent aller jusqu'à causer une perte de chance médicale pour les consommateurs.

Par ailleurs, plus de la moitié des professionnels contrôlés méconnaissait la réglementation sur l'information et la remise de documents aux consommateurs : des défauts d'information sur les prix, l'absence de remise de note pour les prestations supérieures à 25€, ou encore des clauses abusives dans les contrats (limitation de la responsabilité du professionnel en cas d'erreur dans les informations communiquées, limitation des droits du consommateur pour l'exercice de ses voies et recours ...) ont ainsi été mis en évidence.

Les contrôles menés dans les centres de formation ont montré que ces dernières sont souvent proposées à un coût élevé, pour des durées parfois très courtes (de quelques heures à quelques jours), leur contenu étant parfois obscur. À leur issue, des attestations de formation aux dénominations libres sont remises aux participants, à l'instar d'une attestation de « techniques efficaces en relation d'aide », présentées à tort comme des diplômes ayant valeur de qualification.

Ces contrôles ont donné lieu à 71 avertissements, 59 injonctions et 1 procès-verbal pénal. La majorité des professionnels concernés s'étant rapidement mis en conformité, le recours à des suites pédagogiques a été privilégié. Des pratiques en lien avec le mésusage de données à caractère médical (demande des analyses sanguines du consommateur), ou susceptibles de s'apparenter à des dérives sectaires, ont également été relevées, et ont fait l'objet de signalements aux administrations compétentes.

La DGCCRF appelle les consommateurs souscrivant à des prestations de « coaching » à rester vigilants, à se renseigner sur les compétences et titres des professionnels, et à demander des justificatifs des mentions valorisantes avancées par les professionnels.

En cas de difficulté avec un professionnel, les consommateurs peuvent le signaler sur le site [SignalConso](#). En cas de litige contractuel, les consommateurs pourront prendre l'attache du professionnel concerné et, si aucune solution n'est trouvée, saisir le médiateur de la consommation compétent (les professionnels ont l'obligation de souscrire à ce service).

Liens utiles :

- [Compte rendu d'enquête 2020/2021 dans le secteur des pratiques de soins et des médecines « non conventionnelles »](#)
- [Compte rendu d'enquête 2018 dans le secteur des pratiques de soins et des médecines « non conventionnelles »](#)
- [SignalConso](#) pour signaler un problème rencontré avec un professionnel