

14ème législature

Question N° : 28504	De Mme Sandrine Doucet (Socialiste, républicain et citoyen - Gironde)	Question écrite
Ministère interrogé > Personnes âgées et autonomie		Ministère attributaire > Économie sociale et solidaire et consommation
Rubrique > personnes âgées	Tête d'analyse >établissements d'accueil	Analyse > maisons de retraite. abus. lutte et prévention.
Question publiée au JO le : 04/06/2013 Réponse publiée au JO le : 07/01/2014 page : 176 Date de changement d'attribution : 11/06/2013		

Texte de la question

Mme Sandrine Doucet attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée des personnes âgées et de l'autonomie, sur les irrégularités rencontrées dans les maisons de retraite. À la suite d'une enquête menée, en 2012, par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, 178 avertissements ont été émis, afin de signaler les nombreuses dérives pratiquées dans les maisons de retraite. La DGCCRF a constaté, d'une part, que certaines maisons de retraite transmettent des informations abusives et erronées. En effet, elles n'hésitent pas à recourir à une publicité mensongère ou à afficher des prix incomplets et inconsidérés. D'autre part, concernant la tarification, certaines maisons de retraite ont recours à des méthodes insidieuses, telles qu'une augmentation injustifiée des tarifs, ainsi que des clauses et des factures abusives. En effet, lorsque les personnes âgées quittent les lieux, il n'est pas rare que les maisons de retraite facturent aux familles des frais de remises en état des chambres. Les coûts s'élèvent souvent à plus de 2 à 10 journées d'hébergement. Ses pratiques fallacieuses sont malheureusement récurrentes, malgré des avertissements émis à plusieurs reprises. Elle souhaiterait savoir comment elle entend s'emparer de cette question. Elle la remercie et la prie de bien vouloir la tenir informée des suites données à ce dossier.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), direction placée sous l'autorité du ministre de l'économie et des finances, est très vigilante sur la protection économique des personnes vulnérables. En ce qui concerne plus particulièrement les établissements hébergeant des personnes âgées, la loi n° 90-600 du 6 juillet 1990, en introduisant les articles L. 342-1 et suivants dans le code de l'action sociale et des familles, donne compétence aux agents de la DGCCRF pour faire respecter le droit des usagers en matière de formalisme du contrat et d'évolution des prix dans les structures non habilitées à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. Les agents relevant de la DGCCRF, déployés dans les directions départementales en charge de la protection des populations, veillent par ailleurs au respect des règles traditionnelles de protection du consommateur : information du consommateur, publicité des prix, remise de note. Depuis la loi 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ces agents vérifient également que le livret d'accueil obligatoire est bien remis aux résidents entrant en établissement et que le conseil de la vie sociale existe au sein de chaque structure. Les contrôles réalisés chaque année par les agents relevant de la DGCCRF ont mis en évidence que certaines clauses des contrats pouvaient avoir une lourde incidence sur le reste à charge des familles lors du départ ou décès du résident. Certains contrats prévoient, en effet, qu'au départ ou décès du résident et après libération de la chambre, la famille est redevable d'un

forfait variable qui peut aller de 3 à 15 jours d'hébergement. On trouve aussi des contrats prévoyant que tout mois commencé reste dû. En outre, des forfaits pour remise en état des locaux sont également parfois prévus alors qu'aucun état des lieux à l'entrée et à la sortie n'est effectué. La commission des clauses abusives avait recommandé en 2008 que soit supprimées des contrats les clauses ayant pour effet « de permettre à l'établissement de percevoir une somme forfaitaire destinée à la remise en état des lieux après la libération de la chambre occupée par la personne âgée » ou de « permettre à l'établissement de facturer la totalité du prix de l'hébergement d'un mois en cas de décès ou de libération de la chambre en cours de mois ». Les enquêteurs de la DGCCRF ont régulièrement rappelé ces recommandations lors de chacun de leurs contrôles. Si la majorité des établissements ont apporté les modifications nécessaires à leurs contrats, d'autres en revanche sont restés sourds à ces recommandations. Compte tenu de la vulnérabilité des publics concernés, le ministre chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation a tenu à ce que le projet de loi relatif à la consommation qu'il défend actuellement devant le Parlement apporte des réponses immédiates aux pratiques économiques les plus dommageables pour les personnes vulnérables. Le projet en cours d'examen prévoit d'interdire aux maisons de retraite de mettre à la charge des familles un certain nombre de journées d'hébergement ou un forfait systématique de remise en état des lieux notamment après la libération de la chambre du résident décédé. Par ailleurs, cette mesure mettra tous les établissements sur un pied d'égalité. La DGCCRF ne relâchera pas ses efforts sur le terrain et veillera à la bonne application de ces mesures.