

## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>61304</b>	De <b>Mme Annie Le Houerou</b> ( Socialiste, républicain et citoyen - Côtes-d'Armor )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Famille, personnes âgées et autonomie		<b>Ministère attributaire</b> > Famille, personnes âgées et autonomie
<b>Rubrique</b> > personnes âgées	<b>Tête d'analyse</b> > maisons de retraite	<b>Analyse</b> > tarification. information des résidents.
Question publiée au JO le : <b>22/07/2014</b> Réponse publiée au JO le : <b>13/01/2015</b> page : <b>242</b> Date de changement d'attribution : <b>27/08/2014</b>		

### Texte de la question

Mme Annie Le Houerou attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée de la famille, des personnes âgées et de l'autonomie, sur les prix pratiqués par un certain nombre de maisons de retraite. Selon les constats établis par la direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes un nombre significatif de maisons de retraite contrôlées ne respecterait pas les limitations de hausses de prix mises en place par l'État et tromperait les personnes âgées et leurs familles sur les prestations effectivement délivrées. Elle lui demande quelles mesures elle envisage pour informer au mieux les usagers, les aider à repérer les abus et protéger leurs droits.

### Texte de la réponse

Conformément à l'article L. 342-3 du code de l'action sociale et de la famille, les prix des prestations en établissements d'hébergement pour personnes âgées ne peuvent varier au delà d'un pourcentage fixé chaque année par arrêté ministériel. Le contrôle du respect des variations de prix relève des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Les infractions constatées sont poursuivies dans les conditions fixées par les articles L. 450-1, L450-2, L450-3, L450-8 et L470-5 du code de commerce. Dans le cadre de ses actions sur le secteur de l'hébergement des personnes âgées, la DGCCRF a, depuis de nombreuses années, émis un certain nombre de textes et recommandations visant à garantir la protection des consommateurs. Il existe deux recommandations : la recommandation n° 08-02 relative aux contrats proposés par certains établissements hébergeant des personnes âgées et non habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et la recommandation n° 85-03 relative aux contrats proposés par les établissements hébergeant des personnes âgées. La recommandation n° 85-03 de 1985 prévoit : - 1° qu'un exemplaire du contrat soit remis au consommateur avant sa conclusion, de telle sorte que celui-ci puisse en prendre connaissance avant d'y donner son consentement ; - 2° que le contrat soit signé par le consommateur au bas des clauses impliquant des obligations pour lui ; - 6° que les contrats comportent les mentions ou informations suivantes : - le cas échéant, conditions de santé ou de ressources auxquelles est subordonnée l'admission ; - date d'effet du contrat, durée et modalités de renouvellement ou de résiliation par l'une ou l'autre des parties. Ainsi, dès l'entrée dans la structure, la personne âgée doit être pleinement informée que, si son état de santé est incompatible avec la prise en charge proposée, il conviendra qu'elle change d'établissement. La personne ou son représentant légal connaît les modalités de renouvellement ou de résiliation par l'une ou l'autre des parties et ce, dès l'admission dans l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), notamment pour les aspects qui concernent sa santé. En outre, cette



recommandation stipule « que soient éliminées des contrats proposés par des établissements hébergeant des personnes âgées les clauses ayant pour effet ou pour objet : - 7° de permettre au professionnel de ne pas renouveler un contrat à durée déterminée ou de résilier un contrat à durée indéterminée pour des motifs autres que sérieux et légitimes, notamment si le consommateur est de mauvaise foi, ne répond plus aux critères fixés contractuellement lors de son admission ou est absent de l'établissement plus de quatre mois par an ; - 8° de prévoir que la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le consommateur de ses obligations, et notamment de retard de paiement, prenne effet moins d'un mois après qu'il a été mis en demeure de s'exécuter par lettre recommandée avec avis de réception ; - 9° de permettre au professionnel, dans les autres cas de résiliation ou de non-renouvellement par celui-ci, de donner congé avec un délai de préavis inférieur à trois mois, sans le notifier au consommateur par lettre recommandée avec avis de réception, sans lui en indiquer le ou les motifs précis, sans lui donner la possibilité d'en contester éventuellement le caractère sérieux et légitime devant le conseil de maison s'il en existe un ou toute autre instance paritaire ; - 10° de permettre l'éviction du consommateur lorsque les événements qui motivent la résiliation du contrat sont le fait du professionnel ou indépendants de la volonté du consommateur, sans qu'un hébergement correspondant aux besoins et possibilités de ce dernier lui ait été proposé. » Ces dernières recommandations garantissent des droits aux résidents des établissements. Ainsi, la résiliation du contrat doit être motivée et faire l'objet d'une lettre avec accusé réception. Elle doit stipuler une mise en demeure avec un délai. Le gestionnaire est tenu de respecter ces procédures. Le délai de préavis doit être d'au moins trois mois. Le résident doit pouvoir saisir le conseil de la vie sociale de l'établissement. Il peut aussi, et c'est une autre disposition introduite par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, faire appel à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par les autorités de contrôle, afin de l'aider à faire valoir ses droits (article D.311-5 du code de l'action sociale et des familles). Ensuite, cette personne rend compte de ses interventions à toutes les parties et aux autorités de contrôle. Enfin, un EHPAD qui n'a plus les moyens de prendre en charge une personne âgée dont l'état de santé s'est dégradé a l'obligation de lui proposer un hébergement correspondant à ses besoins. Malgré ces recommandations, certaines pratiques abusives, notamment celles relevées dans l'enquête annuelle publiée par la DGCCRF, perdurent. Aussi, plusieurs mesures sont proposées dans le projet de loi relatif à l'adaptation de la société au vieillissement pour garantir plus de transparence et rendre possible la comparaison des prix à prestation donnée. Ainsi, le projet de loi prévoit l'identification de prestations minimales relatives à l'hébergement dont la liste sera fixée par décret et qui est dit « socle de prestations ». ce décret sera préparé dans le cadre du groupe de travail relatif à la modernisation du pilotage et la simplification de la gestion des EHPAD, installé en décembre 2014. Afin de mieux encadrer l'évolution des tarifs pour les résidents en établissement sur les places non habilitées à l'aide sociale (25 % du total), l'arrêté fixant le taux annuel d'évolution des tarifs d'hébergement sera désormais signé également par le ministère en charge des personnes âgées et de l'autonomie au côté des ministères en charge des finances. Ce taux tiendra en outre désormais compte du taux d'évolution des retraites ce qui permettra de mieux prendre en compte le pouvoir d'achat des retraités. Le Gouvernement s'engage aussi fortement pour protéger les droits des résidents en établissement au travers des dispositions prévues par la loi relative à la consommation. Ainsi, depuis la loi relative à la consommation, les prestations d'hébergement qui n'ont pas été délivrées, postérieures au décès ou au départ d'un résident, ne pourront plus être facturées. La loi prévoit également l'obligation de dresser un état des lieux contradictoire à l'arrivée et au départ d'une personne hébergée en maison de retraite et l'interdiction de facturer les frais de remise en l'état de la chambre en l'absence d'un tel état des lieux.