

16ème législature

Question N° : 9176	De M. Marc Le Fur (Les Républicains - Côtes-d'Armor)	Question écrite
Ministère interrogé > Solidarités, autonomie et personnes handicapées		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > personnes âgées	Tête d'analyse > Gestion des résidences seniors	Analyse > Gestion des résidences seniors.
Question publiée au JO le : 20/06/2023 Réponse publiée au JO le : 24/10/2023 page : 9412 Date de changement d'attribution : 11/07/2023		

Texte de la question

M. Marc Le Fur alerte M. le ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées sur la gestion des résidences seniors. En effet, le fonctionnement d'une partie de ces logements visant à accueillir des personnes seniors autonomes a été mis en lumière par le rapport de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Ce dernier signale que 40 % des résidences seniors ont commis des infractions au détriment de leurs consommateurs. M. le député aimerait donc connaître la nature de ces infractions et la répartition géographique de ces infractions par région. Il souhaite en outre connaître les moyens mis en place par le Gouvernement pour lutter contre cette fraude afin de mieux protéger les résidents et leurs familles.

Texte de la réponse

Afin de garantir la protection économique d'un public particulièrement vulnérable, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) mène chaque année des contrôles sur les services d'aide et d'accompagnement à domicile et sur les différentes offres d'hébergements, médicalisées ou non, proposées aux personnes âgées. Entre 2021 et 2022, la DGCCRF s'est intéressée aux résidences services seniors (RSS), une offre d'hébergement en plein essor. L'enquête réalisée a porté à la fois sur l'aspect investissement locatif et sur les services à la personne proposés par les résidences (dont les prestations d'aide et d'accompagnement à domicile). L'offre de services a ainsi été contrôlée dans 256 résidences sur l'ensemble du territoire national. 40% d'entre elles présentaient des anomalies relatives aux prestations de services à la personne délivrés auprès des résidents ayant conduit aux intentions de suites ou suites suivantes : 71 avertissements, 32 injonctions, un procès-verbal administratif et un procès-verbal pénal. Il s'agissait majoritairement des défauts d'information précontractuelle et d'information sur les prix des services se traduisant, par exemple, par l'absence complète d'information sur certaines prestations proposées par la résidence voire du prix de ces dernières dans les grilles tarifaires (caution sur les badges d'accès, location des parkings abrités, repas proposés par le restaurant de la résidence...) ou encore par l'absence des mentions obligatoires dans les devis relatifs aux prestations de services à la personne. Dans certains cas, les services d'enquête de la DGCCRF ont relevé que la résidence imposait la facturation de services dits individualisables, tels que la restauration, la fourniture de linge de maison, la laverie, le ménage de l'appartement, l'accès à la Wifi/TNT ou au téléphone, les animations ou encore la télé ou visio-assistance à l'ensemble des résidents alors que ces services sont optionnels et que leur souscription doit être choisie par chacun des résidents. L'enquête a également permis de constater que certaines résidences services seniors entretenaient une confusion avec les établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD). Ces

résidences cherchent à se démarquer des autres RSS et à rassurer les futurs résidents en mettant largement en avant un niveau de médicalisation plus élevé que leurs concurrents ou la présence de professionnels de la santé. Or, à l'inverse des EHPAD, les résidences services seniors ne sont pas des établissements médico-sociaux autorisés par les agences régionales de santé et de ce fait soumis à des obligations particulières (fourniture d'un socle de prestations obligatoires, présence d'un médecin coordonnateur, prise en charge de la dépendance et des soins, ...). Les interventions de la DGCCRF ont dans la plupart des cas abouti à la correction volontaire des anomalies par les établissements. À défaut, les opérateurs ont été enjoins de se mettre en conformité et pourront être sanctionnés en cas de non-respect de l'injonction dans les délais impartis. En complément, les directions pilotes de la réglementation applicable aux résidences-services seniors, la direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP) et la direction générale de la cohésion sociale (DGCS) ont été saisies du bilan de cette enquête afin de faciliter la collaboration inter-services. Lors de l'enquête de la DGCCRF, des anomalies ont certes été relevées sur l'ensemble du territoire national, par les 69 directions départementales impliquées. Toutefois, les contrôles étant basés sur une analyse de risques et un ciblage préalable, la répartition géographique des anomalies constatées n'apparaît pas significative sur le plan statistique.