

# Dossier



## L'hébergement en maison de retraite

En France, entre 1990 et 2010, les hommes ont gagné 5,4 années de vie et les femmes, 3,8 années<sup>1</sup>. L'accroissement régulier de l'espérance de vie entraîne inéluctablement l'augmentation du nombre de personnes dépendantes vivant en institution.

Le secteur de l'hébergement des personnes âgées fait l'objet d'une vigilance soutenue de la part des services de la DGCCRF, compte tenu de la vulnérabilité des personnes qui recourent à ce type de service, le plus souvent dans l'urgence.

Une enquête a ainsi permis de vérifier le respect des règles du Code de la consommation et du Code de l'action sociale et des familles qui s'imposent aux établissements hébergeant des personnes âgées (EHPA).

---

<sup>1</sup> Source INSEE.

## CIBLE DE L'ENQUÊTE

L'enquête a concerné les maisons de retraite hébergeant des personnes âgées ne bénéficiant pas, ou seulement partiellement, de l'aide sociale<sup>2</sup>.

Ces établissements ne peuvent héberger une personne âgée sans qu'un contrat écrit n'ait été préalablement passé avec cette personne ou son représentant légal.

Plus de 300 établissements hébergeant des personnes âgées ont été visités.

L'enquête visait à contrôler plusieurs points précis : la loyauté des publicités (sur internet, dans les dépliants et dans le livret d'accueil), l'existence de droit d'entrée ou de frais de dossier, l'information des résidents sur les prix, la remise des notes, le respect du taux d'évolution des prix des contrats en cours, la conformité des contrats, l'existence de clauses abusives, l'existence du Conseil de la vie sociale.

## LES CONSTATATIONS DE LA DGCCRF

### ■ *La publicité*

Certains établissements ne font pas de publicité. Dans ce cas, les maisons de retraite sont choisies suivant leurs places disponibles, leurs prix et la proximité des membres de la famille. Les établissements appartenant à de grands groupes ne diffusent pas de publicité au niveau local. La seule publicité apparente s'effectue au niveau national sur le site internet du groupe. Sur les sites internet, sur les dépliants et les livrets d'accueil, les enquêteurs ont relevé des mentions susceptibles de constituer des pratiques commerciales trompeuses.

#### **Quelques exemples :**

- Prix mentionnés correspondant à ceux de l'année antérieure, du fait de l'absence de mise à jour des sites internet,
- Nombre de lits affiché supérieur à celui autorisé,
- Etablissement se présentant de façon erronée comme « habilité à l'aide sociale »,
- Mise en avant d'une prestation inexistante : un salon de coiffure, d'esthétique, de pédicurie, un jardin thérapeutique, des ateliers « poterie et céramique », le transport personnalisé.
- En particulier, les mentions relatives à la prise en charge sanitaire sont parfois largement inexactes :
  - présence quotidienne d'un des deux médecins attachés à la maison de retraite,
  - présence d'un médecin coordonnateur alors que ce dernier est en attente de recrutement,
  - mise en valeur d'un concept qui propose un accompagnement psycho-social et personnalisé de la personne autour d'ateliers,
  - présence d'une équipe de soins composée d'infirmières, d'aides-soignants, d'aides médico-psychologiques diplômés d'état, et encadrée par une infirmière référente,
  - « Organisation médicale et paramédicale 24 h/24 ».

<sup>2</sup> Etablissements mentionnés aux 1° et 2° de l'article L. 342-1 du Code de l'action sociale et des familles (CASF).

Six structures contrôlées ne remettent pas de livret d'accueil aux nouveaux entrants comme le prévoit le Code de l'action sociale et des familles<sup>3</sup>. Lorsqu'il est remis au résident, il n'est pas toujours accompagné de la charte des droits et libertés de la personne accueillie et du règlement de fonctionnement.

#### ■ *L'existence de droits d'entrée ou de frais de dossier*

La facturation de droits d'entrée ou frais de dossier est hétérogène selon les départements : certains établissements ne facturent aucun droit d'entrée ou frais de dossier ; d'autres demandent entre 50 et 250 €. Ces frais sont en général bien affichés.

Certains établissements réclament des arrhes pour réservation qui viennent en déduction du montant de la 1<sup>ère</sup> facture.

► Toutefois, l'enquête a permis de constater que les contrats ne font pas figurer la règle du remboursement du double des arrhes dans le cas où l'établissement décide d'une non-admission (ce qui est contraire à l'article L. 114-1 du Code de la consommation).

L'ensemble des structures exige à l'entrée du résident un dépôt de garantie correspondant à un mois d'hébergement pour les séjours supérieurs à 30 jours.

#### ■ *L'affichage des prix*

D'une manière globale, l'information sur les prix des prestations d'hébergement, des différents niveaux de dépendance et des prestations optionnelles (blanchissage du linge personnel, location du téléviseur ...) est correctement réalisée sur l'ensemble du territoire.

► Par contre, **l'affichage des prix des prestations réalisées par des prestataires extérieurs (esthétique, pédicure, coiffure, pressing) est très souvent incomplet, non actualisé, voire absent du lieu d'accueil.**

Les enquêteurs ont relevé des informations trompeuses pour le résident et sa famille : mention « Possibilité APL » inexacte ; application des tarifs de la dépendance 2010 alors que les nouveaux tarifs 2011 revus par le Président du Conseil général avaient baissé.

#### ■ *La remise de note*

Les établissements délivrent systématiquement une note à chaque résident.

Pour les prestations extérieures, les intervenants fournissent également une note, parfois insuffisamment détaillée, remise directement au résident ou payée par la maison de retraite qui la reporte sur la facture mensuelle, accompagnée de la note.

Il n'a pas été relevé de facturation supplémentaire pour les produits liés à la dépendance.

#### ■ *Le respect des hausses des prix concernant les prestations relatives à l'hébergement*

En général, les établissements contrôlés ont augmenté leur prix d'une année sur l'autre en utilisant la marge autorisée par l'arrêté ministériel.

L'examen des contrats a permis de relever des hausses illicites dans plusieurs établissements : dépassement important des hausses autorisées sans demande de dérogation ou malgré une demande de dérogation refusée.

---

<sup>3</sup> Article L. 311-4 du CASF.

### ■ *Le contrat*

A quelques exceptions près, tous les établissements proposent un contrat. Il subsiste encore des imprécisions quant à la durée indéterminée du contrat et aux conditions et modalités de sa résiliation.

Certains établissements ne joignent pas l'annexe indiquant l'ensemble des prestations offertes par l'établissement et le prix de chacune d'elles. Par ailleurs, certains ne mentionnent pas les conditions de facturation des prestations en cas d'absence ou d'hospitalisation du résident.

### ■ *Les clauses des contrats*

Les rapports d'enquête font état de clauses abusives dénoncées par la Commission des clauses abusives (recommandation n° 08-02). Les enquêteurs ont notamment relevé les clauses ayant pour objet de :

- 1) **maintenir, pendant l'hospitalisation de la personne âgée, la facturation de la prestation dépendance à sa charge.**

Trop de contrats indiquent qu'en cas d'hospitalisation, le tarif dépendance continue à être facturé alors que la réglementation ne le permet pas.

- 2) **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.**

Beaucoup d'établissements facturent un **forfait de remise en état de la chambre au départ du résident** qui va de 2 à 10 jours de frais d'hébergement. On trouve aussi « 80 € par année de présence », « 10% par année de présence ». Certains établissements prévoient que les frais de remise en état sont **systematiques** et seront prélevés sur le dépôt de garantie.

#### **Exemple :**

Un établissement prévoyant une retenue automatique de 10% l'an, sur le dépôt de garantie versé par le résident, en vue d'assurer la réfection du local occupé.

3) **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.**

La clause prévoyant la facturation d'un forfait après le décès, « jusqu'à la totale libération de la chambre », persiste dans de nombreux contrats.

► Dans la plupart des cas, les structures procèdent à de nombreuses modifications de leurs contrats de séjour après les observations des enquêteurs.

■ *Le conseil de la vie sociale*

Le Conseil de la vie sociale existe dans la plupart des établissements contrôlés. Il a parfois du mal à se réunir trois fois par an comme le prévoit le code de l'action sociale et des familles.

■ *Quelques chiffres*

<b>311</b> établissements visités	<b>178</b> avertissements <sup>4</sup>
<b>74</b> départements couverts	<b>7</b> procès-verbaux
<b>25</b> régions participantes	<b>12</b> injonctions
<b>58,8 %</b> d'anomalies	<b>1</b> mesure de police administrative

<sup>4</sup> A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, le terme « avertissement » est substitué au terme « rappel de réglementation » utilisé antérieurement.

### **CE QU'IL FAUT RETENIR**

- Le taux infractionnel reste élevé : près de 180 avertissements.
- L'effort des professionnels doit surtout porter sur :
  - l'affichage des prix des prestations effectuées par des prestataires extérieurs aux établissements ;
  - la rédaction des contrats proposés au résident.
- Des contrôles réguliers semblent la voie la plus efficace pour sensibiliser les responsables d'établissements hébergeant des personnes âgées et pour corriger les pratiques contraires aux exigences du Code de la consommation et du Code de l'action sociale et des familles.
- L'action pédagogique de la DGCCRF est utile. La plupart des observations effectuées les années précédentes ont été suivies d'effet.