ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

établissements d'accueil

Question écrite n° 28503

Texte de la question

M. Hervé Féron 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 le bilan de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes concernant les maisons de retraites. Après avoir visité 331 établissements en 2012, la DGCCRF a constaté de nombreuses irrégularités dans la majorité d'entre eux. Publicité mensongère, affichage des prix incomplets, augmentation de tarif inconsidérée etc., au total 178 avertissements ont été dressés. Les inspecteurs ont également découvert une série de clauses abusives en regardant les contrats. De nombreux établissements facturent des frais de remise en état de la chambre après le départ de la personne âgée. Des frais qui, selon la DGCCRF, peuvent représenter l'équivalent de deux à dix journées d'hébergement. Il y a cinq ans, diverses dispositions trop défavorables au consommateur avaient été mises au jour par la Commission des clauses abusives. Il lui demande de bien vouloir préciser les mesures qu'elle entend mettre en œuvre afin de faire cesser ces pratiques.

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 des ministres chargés de l'économie et de la consommation, 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 de 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, en effet, mis en évidence que certaines clauses des contrats pouvaient avoir une lourde incidence sur le reste à charge des familles lors du départ ou du décès du résident. Certains contrats prévoient qu'au départ ou au 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 soient 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. Compte tenu de

la vulnérabilité des publics concernés, le ministre délégué 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. La DGCCRF ne relâchera pas ses efforts sur le terrain et veillera à la bonne application de ces mesures.

Données clés

Auteur : M. Hervé Féron
Circonscription : Meurthe-et-Moselle (2e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 28503
Rubrique : Personnes âgées
Ministère interrogé : Personnes âgées et autonomie
Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 4 juin 2013, page 5731
Réponse publiée au JO le : 21 janvier 2014, page 702