

Paris, le 1^{er} juillet 2019

Décision du Défenseur des droits n°2019-167

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu la loi n° 2011-334 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation ;

Vu le code de l'action sociale et des familles ;

Saisi par Madame A qui estime, qu'en l'absence d'état des lieux contradictoire, l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) X, dépendant du centre hospitalier Y, ne peut lui facturer le coût des travaux pour la remise en état de la chambre de son père, résidant au sein de l'EHPAD du 26 juin 2015 au 03 février 2017, date de son décès ;

Décide de recommander à la direction du centre hospitalier Y d'annuler la facture et de demander l'annulation du titre de recette litigieux ainsi que de s'assurer de la mise en place et du suivi de la procédure d'état des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie des résidents au sein de l'EHPAD X.

Le Défenseur des droits demande à la direction du centre hospitalier Y de rendre compte des suites données à ses recommandations dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Cette décision est communiquée, à toutes fins utiles, à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ainsi qu'à l'agence régional de santé Z.

Jacques TOUBON

**Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi organique n° 2011-333
du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

I. Rappel des faits

1. Le 25 juillet 2018, le Défenseur des droits a été saisi de la réclamation de Madame A sur les difficultés qu'elle a rencontrées à la suite du décès de son père, Monsieur B, résidant au sein de l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) X, dépendant du centre hospitalier Y.
2. Madame A déplore qu'après le décès de son père, le 03 février 2017, l'EHPAD X lui ait facturé la somme de 1.304,28 euros qui correspondrait au « *remboursement de frais sur caution suite à dégradation* ». Elle précise que lors de l'admission de son père au sein de l'EHPAD, le 26 juin 2015, la cadre de santé se serait « *excusée de l'état dans lequel se trouvait la chambre* ».
3. Par courrier du 16 mars 2017, Madame A a demandé à la direction de l'EHPAD de lui faire parvenir la copie de l'état des lieux réalisé à l'entrée et à la sortie de son père ainsi que la liste des dégradations qu'il aurait effectuées.
4. Ce courrier étant resté sans réponse, ce n'est qu'à la suite de la réception d'une lettre de relance émise par la trésorerie, le 11 juin 2018, que Madame A a, de nouveau, sollicité la direction de l'EHPAD afin de comprendre l'origine de cette facture.
5. Le 09 août 2018, Madame A a rencontré le responsable des sites de l'EHPAD. Lors de cet entretien, il a confirmé que la caution ne lui serait pas restituée du fait des dégradations effectuées par Monsieur B dans sa chambre. Toutefois, Madame A affirme que ni l'état des lieux d'entrée et de sortie, ni la liste des travaux ayant dû être effectués ne lui auraient été communiqués à l'occasion de ce rendez-vous.
6. Par courrier du 10 septembre 2018, le responsable des sites a admis que « *l'établissement n'a fait aucun état des lieux à l'entrée ou à la sortie de [Monsieur B]* » mais que « *celui-ci a progressivement dégradé la chambre qu'il occupait* » et que « *l'établissement a engagé plus de 1.304,28 euros de travaux* ».
7. Afin d'établir les montants ayant dû être engagés par l'établissement pour rénover la chambre, le responsable des sites a transmis à Madame A la facture d'une entreprise de peinture pour un montant de 1.742,88 euros. Elle concerne notamment des travaux de peinture sur les murs – « *arrachage ancien, revêtement, rebouchage, ponçage, impression, fourniture et pose toile de verre, deux couches de peinture finition satinée* » – et sur les radiateurs – « *brossage, deux couches peinture email radiateur* ».

II. Instruction du Défenseur des droits

8. Par courrier du 03 septembre 2018, le Défenseur des droits a interrogé la direction du centre hospitalier Y, pour qu'il lui soit transmis les éléments utiles à la bonne compréhension des faits motivant la réclamation de Madame A.
9. Par courrier du 11 octobre 2018, le responsable des sites a indiqué que la facture de 1.304,28 euros « *correspond au remboursement de frais sur la caution suite à la dégradation du mobilier de la chambre* ». Il a également expliqué que « *concernant l'état des lieux de la chambre, il a été clairement identifié que l'établissement n'effectuait pas d'état des lieux à l'entrée de chaque résident comme le stipule l'article L. 311-7-1 du code*

de l'action sociale et des familles ». Il a précisé que cette procédure d'état des lieux contradictoire n'a été suivie par l'EHPAD qu'à compter du 23 octobre 2017.

10. Par note récapitulative du 16 avril 2019, le Défenseur des droits a informé la direction du centre hospitalier Y qu'au vu de l'instruction menée, il pourrait conclure à l'existence d'une violation des droits des usagers du service public et l'a invité à lui présenter, dans un délai d'un mois, tous les éléments nouveaux qu'il estimerait utiles de porter à sa connaissance avant qu'une décision ne soit prise sur ce dossier.

11. La direction de l'établissement n'a apporté au Défenseur des droits aucun élément nouveau, de fait ou de droit, dans le délai imparti.

III. Cadre juridique

12. En application de l'article 4 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, le Défenseur des droits est chargé notamment de défendre les droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public. L'EHPAD X est géré par le centre hospitalier Y, établissement public de santé, assurant ainsi une mission de service public.

13. L'article L. 311-7-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF) dispose : « *Dans les établissements mentionnés au 6° du I de l'article L. 312-1, un état des lieux contradictoire est réalisé à l'entrée et à la sortie du résident. Les lieux occupés doivent être rendus tels qu'ils ont été reçus suivant cet état des lieux contradictoire, excepté ce qui a été dégradé par vétusté* ».

14. Les EHPAD figurent parmi les établissements répertoriés au I alinéa 6 de l'article L. 312-1 du CASF. En effet, le I alinéa 6 l'article L. 312- 1 du CASF mentionne : « *Les établissements et les services qui accueillent des personnes âgées ou qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale* ».

15. En outre, l'article L. 314-10-2 du CASF précise : « *Aucune somme ne peut être exigée pour la remise en état des lieux occupés dans le cas où un état des lieux contradictoire n'a pas été réalisé à l'entrée et à la sortie du résident* ».

16. Par ailleurs, l'article L. 314-14 du CASF dispose : « *Constitue un manquement passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale le fait : (...) 6° De facturer des frais en méconnaissance de l'article L. 314-10-2 (...)* ».

17. Les articles susmentionnés ont été créés par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation¹. Les travaux parlementaires relatifs à cette loi évoquent le constat établi par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) « *selon lequel de trop nombreux contrats de maisons de retraite prévoient, lors du départ - ou du décès - de la personne hébergée, des frais de remise en état des locaux alors même qu'aucun état des lieux d'entrée et/ou de sortie n'a été établi. Ces frais, variables d'un établissement à l'autre, peuvent correspondre à un nombre déterminé de jours de frais d'hébergement ou être proportionnel à la durée*

¹ Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, JORF n°0065 du 18 mars 2014 page 5400, texte n° 1.

d'hébergement »². Pour réguler ces pratiques, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a créé les trois nouveaux articles susmentionnés.

18. Ainsi, les « entreprises [sont] désormais passibles de sanctions en cas de non-remise de contrat ou de contrat non-conforme, ce qui les contraindra à davantage de rigueur dans leurs relations contractuelles. A cet égard, la dernière enquête effectuée auprès de 311 maisons de retraite a fait apparaître un taux d'anomalie de 58,84 % (pratiques commerciales trompeuses, information sur les prix incorrecte, hausses illicites, persistance de clauses abusives dans les contrats de séjour). L'assainissement des pratiques sera bénéfique à long terme pour l'ensemble du secteur »³.

IV. Analyse

19. En l'espèce, le responsable des sites a indiqué au Défenseur des droits que l'EHPAD X n'effectuait pas d'état des lieux jusqu'au 23 octobre 2017 et, par conséquent, lors de l'admission de Monsieur B le 26 juin 2015.

20. Or, il ressort des travaux parlementaires et de l'article L. 311-7-1 du CASF que l'EHPAD X a l'obligation de procéder à un état des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie de chacun de ses résidents pour les contrats de séjour conclus depuis l'entrée en vigueur de la loi susmentionnée, le 19 mars 2014.

21. En effet, le Défenseur des droits rappelle que les lois entrent en vigueur, sur tout le territoire, le jour qu'elles fixent ou, à défaut, le lendemain de leur publication au Journal officiel de la République française (JORF). La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation ayant été publiée au JORF le 18 mars 2014, l'article L. 311-7-1 CASF est entré en vigueur le 19 mars 2014.

22. En conséquence, l'article L. 311-7-1 CASF était applicable le 26 juin 2015, jour de l'entrée de Monsieur B au sein de l'EHPAD X. Dès lors, il aurait dû être procédé à un état des lieux contradictoire lors de son admission. En outre, postérieurement au décès de celui-ci, le 03 février 2017, un nouvel état des lieux aurait également dû être effectué en présence de la famille du défunt.

23. Ainsi, en l'absence d'état des lieux et selon l'article L. 314-10-2 du CASF, l'EHPAD X ne peut pas facturer aux ayants droit de Monsieur B le coût des travaux pour la remise en état de sa chambre.

24. Au surplus, si les lieux occupés doivent être rendus tels qu'ils ont été reçus suivant l'état des lieux d'entrée contradictoire, le résident ou ses ayants droit n'ont pas à prendre en charge les frais de rénovation liés à la vétusté. Or, Monsieur B a résidé moins d'un an et huit mois au sein de l'EHPAD X. Dès lors, l'ampleur des travaux mentionnés sur la facture transmise par le responsable des sites semble davantage être liée à la vétusté de la chambre qu'aux éventuelles dégradations commises par Monsieur B.

25. Par ailleurs, le Défenseur des droits souligne, qu'en application de l'article L. 314-14 du CASF qui vise à renforcer les sanctions relatives aux facturations injustifiées, l'établissement encourt une amende administrative pour la facturation des frais relatifs à la remise en état des lieux en méconnaissance de l'article L. 314-10-2 du CASF.

² Rapport n° 809 (2012-2013) de MM. Martial BOURQUIN et Alain FAUCONNIER, fait au nom de la commission des affaires économiques, déposé le 24 juillet 2013.

³ Projet de loi relatif à la consommation, Étude d'impact, 30 avril 2013, NOR : EFIX1307316L/Bleue-1, p. 78.

26. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits considère que l'établissement a manqué à son obligation d'effectuer un état des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie de Monsieur B. En conséquence, aucune somme ne peut être facturée aux ayants droit du résident, conformément à l'article L. 314-10-2 du CASF.
27. Aussi, le Défenseur des droits recommande à la direction de l'établissement d'annuler la facture et de demander l'annulation du titre de recette litigieux ainsi que de s'assurer de la mise en place et du suivi de la procédure d'état des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie des résidents au sein de l'EHPAD X.
28. Le Défenseur des droits demande à la direction du centre hospitalier Y de rendre compte des suites données à ses recommandations dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la présente décision.
29. Une copie de la présente décision est adressée, à toutes fins utiles, à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ainsi qu'à l'agence régional de santé Z.

Jacques TOUBON