GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Grand âge : le Gouvernement engagé en faveur du bien vieillir à domicile et en établissement

Mars 2022

Sommaire

SYNTHÈSE 2

1 – BIEN VIEILLIR À DOMICILE : UNE ASPIRATION DES FRANÇAIS SUR LAQUELLE LE GOUVERNEMENT AGIT DEPUIS 2017 5

- Des structures d'aide à domicile économiquement plus solides et engagées dans des objectifs de service public, pour améliorer la qualité du service rendu aux familles 6
- Des métiers mieux rémunérés et plus attractifs, pour faciliter les recrutements nécessaires en réponse aux besoins croissants dans le secteur 7
- Un parcours simplifié pour les personnes âgées et leurs proches aidants 7
- Permettre à chacun de vieillir en bonne santé chez soi, grâce au déploiement d'un plan antichute dans toutes les régions 8

2 – DES EHPAD TRANSFORMÉS GRÂCE AU SÉGUR, MIEUX MÉDICALISÉS ET PLUS ATTRACTIFS POUR LES PROFESSIONNELS 9

- Bâtir le modèle de l'EHPAD de demain 10
- Mieux accompagner en soins les résidents et leur apporter une réponse plus adaptée à leurs besoins 11

3 – LE GOUVERNEMENT COMPLÈTE SES ENGAGEMENTS POUR GARANTIR PLUS DE CONTRÔLES, PLUS DE QUALITÉ ET PLUS DE TRANSPARENCE DANS LES EHPAD 13

- Renforcer les contrôles et le suivi des signalements 14
- Renforcer la transparence des établissements envers les résidents et les familles 16
- Engager tous les établissements dans une démarche « qualité », avec une évaluation externe plus complète et plus transparente 18
- Faciliter la médiation et renforcer le rôle des familles et des soignants dans le fonctionnement des EHPAD 19
- Mieux réguler l'activité des groupes gestionnaires d'EHPAD privés commerciaux 20

SYNTHÈSE

Bien vieillir chez soi : une action du Gouvernement depuis 2017

Parce que tous les Français aspirent aujourd'hui à bien vieillir chez eux, comme la crise sanitaire l'a encore montré, le Gouvernement a pris un ensemble de mesures pour l'accompagnement des personnes à domicile. La création, à l'été 2020, d'une cinquième branche de la sécurité sociale couvrant le risque « autonomie », financée sur le long terme et pilotée par la Caisse nationale des solidarités pour l'autonomie (CNSA), va permettre le déploiement effectif et universel de cette politique du bien vieillir, dans tous les territoires.

Pour accompagner le vieillissement de nos concitoyens chez eux, le Gouvernement porte une feuille de route, **avec un investissement d'un milliard d'euros par an, d'ici 2025, en faveur du soutien à domicile**. Cette feuille de route a été partagée avec les Départements, dont les premiers résultats sont :

- **750 millions d'euros par an, d'ici 2025, pour augmenter les financements des services à domicile et en améliorer la qualité, dans le but de déployer, dans tous les territoires, le « virage domiciliaire » ;**
- **200 millions d'euros par an pour mieux rémunérer les professionnels de l'aide à domicile et renforcer l'attractivité des carrières ;**
- **faciliter le parcours des personnes âgées souhaitant bien vieillir à domicile, tout en simplifiant les démarches engagées par leurs aidants ;**
- **permettre à chacun de vieillir en bonne santé chez soi, grâce au déploiement d'un plan antichute dans toutes les régions.**

Un investissement du Gouvernement pour des EHPAD transformés, mieux médicalisés et attractifs

Le Gouvernement a rénové le modèle des EHPAD en agissant sur trois leviers d'action :

- **2,1 milliards d'euros pour investir dans le bâti, les équipements du quotidien et le numérique pour les rendre plus chaleureux, plus humanisés et plus ouverts sur l'extérieur ;**
- **500 millions d'euros pour renforcer la médicalisation des EHPAD**, grâce au financement de 20 000 postes de personnels soignants supplémentaires et grâce à un plan d'action visant à améliorer l'accompagnement médical des résidents dans les années à venir ;
- **2,8 milliards d'euros pour revaloriser les salaires et renforcer l'attractivité des métiers en EHPAD, et pour sécuriser des collectifs de travail motivés auprès des personnes et des familles**, avec l'augmentation des rémunérations de tous les professionnels d'EHPAD à hauteur de 183 euros nets par mois, le déploiement d'un plan métiers en lien avec le ministère du Travail pour développer les formations, la validation des acquis de l'expérience (VAE), et faciliter les recrutements urgents.

Pour aller plus loin, le Gouvernement s'engage aujourd'hui à un renforcement des contrôles, à l'amélioration de la qualité d'accompagnement et à plus de transparence dans les EHPAD

Pour garantir et renforcer la qualité de l'accompagnement des personnes âgées et de leurs familles, le Gouvernement présente ce jour, après avoir consulté l'ensemble des parties prenantes, cinq nouveaux engagements :

- **lancement d'un vaste plan de contrôles des 7 500 EHPAD de France en deux ans. Il commencera sur les EHPAD qui ont été signalés et sera accompagné d'un renforcement pérenne et significatif des moyens humains des ARS dédiés aux contrôles ;**

- **créer un choc de transparence des établissements envers les résidents et les familles, avec la publication chaque année de dix indicateurs clés permettant d'évaluer et de comparer les EHPAD de France** (ex. : le taux d'encadrement, le taux de rotation des personnels, le taux d'absentéisme, le profil des chambres (double/simple), le budget quotidien pour les repas par personne, la présence d'une infirmière de nuit et d'un médecin coordonnateur, les partenariats avec un réseau de santé, etc.) ;

- **engager tous les établissements dans une démarche « qualité », avec un nouveau référentiel d'évaluation favorisant la bientraitance et une procédure d'évaluation externe à la fois plus complète et mieux encadrée ;**

- **créer un dispositif de médiation au service des résidents, familles et professionnels en cas de litige, et renforcer le rôle des familles et des résidents dans le fonctionnement quotidien des EHPAD ;**

- **renforcer les outils juridiques et comptables permettant de mieux réguler les pratiques tarifaires des groupes gestionnaires d'EHPAD privés commerciaux, et d'assurer la transparence sur le bon usage des fonds publics.**

Ces mesures ont été co-construites avec les représentants des personnes accompagnées et de leurs familles, les fédérations représentatives du secteur et les organisations syndicales, les agences régionales de santé, la Défenseure des droits, des panels de professionnels et de résidents, ainsi que les élus des Départements.

1

BIEN VIEILLIR CHEZ SOI : UNE ASPIRATION DES FRANÇAIS POUR LAQUELLE LE GOUVERNEMENT AGIT DEPUIS 2017

Pour permettre demain à chaque Français qui y aspire de pouvoir bien vieillir chez lui, le Gouvernement débloque des moyens, dans le cadre de la cinquième branche autonomie de la sécurité sociale, créée à l'été 2020. Ces actions ont permis de rendre les services plus accessibles et de meilleure qualité, de mieux valoriser les professionnels, et davantage soutenir les aidants, et ce, où que l'on réside.

Des structures d'aide à domicile économiquement plus solides et engagées dans des objectifs de service public, pour améliorer la qualité du service rendu aux familles

Plus de financements de l'État et des Départements pour les services d'aide à domicile, pour plus de qualité.

Les services d'aide à domicile étaient en France souvent mal financés, et ne pouvaient pas bien rémunérer leurs personnels avec d'importants problèmes d'attractivité. Certaines zones n'avaient pas de services disponibles pour assurer l'accompagnement de toutes les personnes et trop souvent les interventions étaient limitées le soir et le week-end. L'amélioration de la qualité des services d'aide et d'accompagnement à domicile est une priorité du Gouvernement, pour mieux répondre aux besoins spécifiques de nos concitoyens âgés et en situation de handicap, et ce partout en France. C'est pourquoi, après un travail approfondi avec les parlementaires de la majorité, le Gouvernement a inscrit dans la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022 les transformations suivantes :

Une garantie minimale de financements publics aux services d'aide à domicile depuis le 1er janvier 2022, sous la forme d'un tarif national plancher pour les services prestataires auprès de bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou de la prestation de compensation du handicap (PCH). Désormais, peu importe son statut et son département, chaque structure bénéficie d'un tarif plancher de 22 euros par heure d'intervention, cofinancé par l'État et son conseil départemental.

Ce niveau plancher n'était jusqu'à présent pas atteint dans la majorité des départements. Cet engagement, qui correspond à une hausse de 250 millions d'euros des financements publics, permettra de rendre plus viables ces structures, afin qu'elles proposent des services de meilleure qualité.

Une dotation qualité d'un montant correspondant à un supplément de 3 euros en moyenne par heure d'intervention, pour accentuer la montée en charge de la qualité des services d'aide à domicile. Elle sera déployée à compter du 1er mai 2022. Ce supplément de financement, représentant 500 millions d'euros par an d'ici 2025, sera intégralement financé par l'État. Les structures en bénéficieront après contractualisation avec les Départements. La dotation qualité permettra de renforcer la qualité et de diversifier l'offre de services d'aide à domicile : horaires d'intervention élargis, lutte contre l'isolement, soutien aux proches aidants, intervention dans des zones plus reculées. Ces financements serviront aussi à des actions en faveur de la qualité de vie au travail des professionnels (temps d'équipe, de coordination, lutte contre les temps partiels subis, etc.), sans laquelle le service rendu aux familles est fragilisé.

Des métiers mieux rémunérés et plus attractifs, pour faciliter les recrutements nécessaires en réponse aux besoins croissants dans le secteur

Des mesures d'attractivité pour susciter des vocations, fidéliser les professionnels et faciliter les recrutements dans le secteur de l'aide à domicile.

La réussite de ce tournant vers le domicile repose sur la mobilisation des professionnels de l'aide à domicile.

La mise en œuvre par l'État et les Départements, depuis octobre 2021, de l'avenant 43 relatif aux rémunérations de la branche de l'aide à domicile (BAD) représente un investissement public de plus de 600 millions d'euros dont 200 millions d'euros à la charge de l'État (CNSA). 210 000 aides à domicile ont déjà pu bénéficier de revalorisations autour de 15 % en moyenne, soit environ 250 euros nets par mois.

Enfin, comme l'a annoncé le Premier ministre lors de la conférence des métiers de l'accompagnement social et médico-social du 18 février 2022, **les 20 000 aides à domicile employées par les centres communaux d'action sociale (CCAS) et des centres intercommunaux d'action sociale (CIAS) bénéficieront prochainement d'une prime de 183 euros nets mensuels**, que l'État financera pour moitié.

Ces mesures salariales s'ajoutent à un **plan national d'action pour l'attractivité des métiers de l'autonomie** déployé par le Gouvernement, et qui a notamment permis de développer les voies d'accès à la formation et de faciliter les reconversions vers ces métiers.

Un parcours simplifié pour les personnes âgées et leurs proches aidants

Un quotidien facilité avec des démarches simplifiées d'accompagnement à domicile : la personne âgée et son aidant n'auront plus à gérer à leur niveau la coordination et l'agenda de multiples intervenants (aide à domicile, infirmier, télésurveillance, portage de repas, etc.).

Afin de simplifier le quotidien des proches aidants et des personnes âgées, le Gouvernement a créé les conditions, dans la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022, d'un grand mouvement de fusion des différentes structures d'aide à domicile. **Le service autonomie à domicile** fera à la fois de l'aide, de l'accompagnement et du soin, et permettra de gérer pour le compte des familles la coordination et les échanges entre les différents professionnels intervenant auprès de leurs aînés.

L'offre d'accompagnement sera plus lisible, car la multiplicité des catégories de services à domicile (SAAD, SSIAD, SPASAD) nuit aujourd'hui à la coordination entre les prestations d'aide et de soins, mais aussi à la compréhension de l'offre par les personnes, faisant peser une lourde charge sur elles et leurs familles, et conduisant à du non-recours.

Depuis le 1er janvier 2022, une dotation de coordination, financée par la cinquième branche autonomie de la sécurité sociale, permet d'inciter financièrement les services à fusionner entre eux.

Permettre à chacun de vieillir en bonne santé chez soi, grâce au déploiement d'un plan antichute dans toutes les régions

Face à l'enjeu de santé publique majeur que représentent les chutes, première cause de mortalité accidentelle chez les ainés de plus de 65 ans, le Gouvernement a lancé le 21 février 2022 **un plan national visant à lutter contre les chutes des personnes âgées**, d'ici 2024.

Son principal objectif est de **réduire les chutes mortelles ou entraînant une hospitalisation des personnes âgées de 20 % d'ici 2024, dans toutes les régions de France**.

Le plan s'articule autour de plusieurs axes prioritaires pour faciliter le vieillissement actif, en bonne santé, et dans un chez soi adapté pour nos concitoyens âgés :

- **savoir repérer les risques de chutes et alerter ;**
- **favoriser l'accès aux aides techniques à la mobilité, selon les besoins de chacun ;**
- **développer l'offre d'activité physique adaptée ;**
- **rendre plus accessible le recours à la téléassistance.**

Le Gouvernement investit pour développer l'habitat intermédiaire

Le Gouvernement engage, aux côtés des collectivités, des moyens pour développer partout en France des solutions de logement alternatives à l'EHPAD et au domicile. Dans le Ségur de la santé, une enveloppe d'investissement de près de 200 millions d'euros sur 2021-2024 est dédiée à la création de nouveaux logements en habitat intermédiaire – résidences autonomie et habitats inclusifs. Par ailleurs, pour dynamiser le déploiement de l'habitat inclusif en garantissant la soutenabilité financière de cet essor, le Gouvernement a mis en place l'aide à la vie partagée (AVP). Cette aide financière au fonctionnement est octroyée sous condition de ressources à tout habitant d'un habitat inclusif conventionné. C'est un engagement financier de 45 millions d'euros par an dès 2022.

2

DES EHPAD TRANSFORMÉS GRÂCE AU SÉGUR, MIEUX MÉDICALISÉS ET PLUS ATTRACTIFS POUR LES PROFESSIONNELS

Depuis 20 ans, les EHPAD publics souffrent de sous-investissement et il faut humaniser, médicaliser et créer davantage de liens entre ces établissements et leur environnement.

Ces prochaines années, les personnes accueillies en établissement seront en perte d'autonomie de plus en plus avancée. La transition démographique est devant nous, et nous avons moins de dix ans pour préparer un nouveau modèle d'accompagnement de la grande dépendance. L'EHPAD doit relever d'un choix raisonné et assumé, non pas comme un dernier recours, un renoncement, mais comme un lieu qui protège la santé, qui respecte les droits et qui redonne de la vie jusqu'au bout.

C'est pourquoi le Gouvernement investit pour transformer le modèle des EHPAD vers davantage de médicalisation, d'ouverture sur l'extérieur et d'humanisation, pour pouvoir proposer aux personnes âgées en perte d'autonomie avancée un lieu de vie bienveillant, sécurisant et respectueux des droits de chacun.

Bâtir le modèle de l'EHPAD de demain

2,1 milliards d'euros d'investissement de l'État dans les EHPAD, entre 2021 et 2024.

Grâce aux crédits du Ségur de la santé et du plan France Relance, le Gouvernement investit, entre 2021 et 2024, **2,1 milliards d'euros pour rénover le modèle des EHPAD et simplifier au quotidien la vie des professionnels, et ce, dans toute la France.**

1,5 milliard d'euros sont consacrés à des reconstructions, rénovations ou réhabilitations immobilières en EHPAD ; mais aussi à une diversification de la palette de solutions d'accueil collectif des personnes âgées. Des crédits sont alloués pour la création et la rénovation de résidences autonomie et de places d'habitat inclusif, ou encore l'acquisition d'équipements du quotidien, pour améliorer les conditions de vie des résidents et de travail des professionnels.

Ce plan d'investissement est également déployé en Outre-mer et en Corse, pour répondre à la forte dynamique de vieillissement dans ces territoires, et à un taux d'équipement en EHPAD 2 à 3 fois moindre que dans l'hexagone. Un plan de soutien pluriannuel à l'offre d'accompagnement des personnes âgées est mis en place pour développer de nouvelles solutions d'accompagnement des personnes âgées et améliorer l'offre existante, représentant 5 % des crédits du plan d'investissement du Ségur de la santé.

Ce **plan d'investissement** est décliné dans chaque région par les agences régionales de santé (ARS). Il s'articule autour de trois objectifs, pour rendre les EHPAD plus humanisés, plus médicalisés et plus ouverts sur leur environnement.

Ce sont aussi 600 millions d'euros qui permettront de déployer le numérique dans les EHPAD et de faciliter le partage d'informations en temps utile entre l'ensemble des acteurs qui accompagnent la personne âgée, et entre eux et les familles.

Le Laboratoire des solutions de demain, hébergé par la CNSA, est chargé d'explorer les nouvelles formes d'habitat des personnes âgées en perte d'autonomie et d'imaginer celles de demain, dans une logique de « continuum de solutions » (accompagnement du vieillissement à domicile, habitat inclusif, résidences autonomie, EHPAD).

Le Gouvernement promeut également les initiatives renforçant le lien intergénérationnel, comme la construction de crèches au sein des établissements. Le développement des tiers-lieux est aussi soutenu (cafés solidaires, cuisines partagées, espaces d'animation pour le quartier…). Ils ont pour objectifs de renforcer l'ouverture des établissements sur leur territoire et de faciliter les échanges et les solidarités intergénérationnels.

Mieux accompagner en soins les résidents et leur apporter une réponse plus adaptée à leurs besoins

Afin de mieux répondre aux besoins des résidents en EHPAD, et en tenant compte des retours d'expérience de la crise sanitaire, le Gouvernement a adopté une série de mesures visant à renforcer l'accompagnement médical proposé dans ces établissements.

Une présence de soignants renforcée aux côtés du résident, dans tous les EHPAD

20 000 postes de soignants supplémentaires financés par le Gouvernement depuis 2017.

20 000 postes de soignants supplémentaires ont été financés par le Gouvernement, dont plus de 10 000 déjà recrutés, ce qui représente une hausse de 10 % des effectifs soignants.

Dans la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022, ont été décidés également :

- **le renforcement du temps de présence de médecins coordonnateurs dans tous les EHPAD**, avec, *a minima*, deux jours de présence par semaine dès 2022 ; **et la revalorisation de leurs rémunérations, comme les médecins de l'hôpital, tel qu'annoncé par le Premier ministre à l'occasion de la conférence des métiers de l'accompagnement social et médico-social du 18 février 2022 ;**
- **la généralisation d'astreintes d'infirmiers de nuit dans tous les EHPAD d'ici 2023 ;**
- **la pérennisation des équipes mobiles gériatriques et d'hygiène dans les EHPAD dès 2022**, qui ont été un soutien précieux pendant la crise sanitaire ;
- **le déploiement dans chaque département, dès 2022, d'au moins un EHPAD centre de ressources territorial, puis quatre d'ici 2025**. Ils permettront aux acteurs du territoire de solliciter une expertise médicale gériatrique et ils pourront proposer des dispositifs renforcés d'accompagnement à domicile.

Cette présence accrue de professionnels soignants dans les EHPAD permettra notamment de rassurer les résidents et leurs familles, de soulager les équipes en tension, ou encore de limiter les hospitalisations évitables.

Une feuille de route pluriannuelle pour mieux accompagner les résidents

15 mesures pour transformer l'accompagnement médical des résidents d'EHPAD dans les années à venir.

La crise sanitaire a montré la nécessité pour les EHPAD de proposer à leurs résidents une offre de soins enrichie, répondant davantage à leurs besoins.

Le Gouvernement lance cette année une feuille de route pluriannuelle, autour de cinq axes structurants visant à renforcer la médicalisation des EHPAD, afin de mieux accompagner les résidents dans les années à venir, y compris ceux présentant des profils poly-pathologiques ne pouvant vieillir à domicile.

Cette feuille de route, animée par Claude Jeandel et Marc Bourquin, fait suite au rapport remis par les Professeurs Claude Jeandel et Olivier Guérin à Brigitte Bourguignon, le 5 juillet dernier, et comporte notamment les mesures suivantes :

1. adapter l'architecture des EHPAD face à la prévalence croissante de troubles neurocognitifs et comportementaux chez les résidents d'EHPAD, grâce à un soutien par l'investissement prévu par le Ségur de la santé et le plan France Relance ;

2. poursuivre le déploiement des pôles d'activités et de soins adaptés (PASA) et des unités d'hébergement renforcées (UHR) en EHPAD, qui permettent de mieux accompagner des résidents souffrant de la maladie Alzheimer et de troubles apparentés ;

3. transformer les unités de soins de longue durée (USLD) en unités de soins prolongés complexes (USPC), pour mieux accompagner les personnes hospitalisées de tous âges ;

4. faire évoluer la fonction de médecin coordonnateur, en s'appuyant sur l'expérience acquise avec la crise sanitaire (évolution de leur pouvoir de prescription, meilleure articulation avec le médecin traitant, etc.), faire enfin évoluer la fonction de l'infirmier de coordination ;

5. déployer les modalités d'intervention des ressources sanitaires en EHPAD, en capitalisant sur les retours d'expérience de la crise sanitaire. Ces ressources incluent les équipes mobiles de gériatrie, les équipes de l'hospitalisation à domicile (HAD), ou des professionnels spécialisés dans les maladies neurodégénératives.

3

LE GOUVERNEMENT COMPLÈTE SES ENGAGEMENTS POUR GARANTIR PLUS DE CONTRÔLES, PLUS DE QUALITÉ ET PLUS DE TRANSPARENCE DANS LES EHPAD

Renforcer les contrôles et le suivi des signalements

Lancement d'une campagne nationale de contrôle de tous les EHPAD sur deux ans

Un vaste plan de contrôles des 7 500 EHPAD de France mené dans les deux prochaines années.

Les contrôles des EHPAD seront désormais plus réguliers partout en France. À cet effet, une campagne nationale d'enquêtes des 7 500 EHPAD du pays sera lancée dès cette année.

Ces enquêtes, menées par les ARS, en lien avec les conseils départementaux, seront prioritairement ciblées sur les EHPAD ayant fait l'objet de signalements récents. Pour permettre cet effort, les ARS bénéficieront de moyens humains pérennes supplémentaires.

Rénovation du dispositif de signalement

Plus aucun signalement ne sera laissé sans réponse et sans suivi.

Une plateforme en ligne sera créée pour les signalements de maltraitance des familles et des professionnels. Grâce à ce nouveau dispositif d'informations dédié aux signalements pour maltraitance, le suivi par les ARS sera renforcé. La Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance sera chargée, avec la direction générale de la cohésion sociale (DGCS), du déploiement opérationnel de cette mesure d'ici à 2023.

Le Gouvernement va renforcer la visibilité et les moyens d'action du 3977, qui est le numéro national dédié à la lutte contre les maltraitances envers les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Les écoutants seront mieux outillés avec un nouveau système d'information interne, pour mieux suivre les signalements qui leur sont remontés et faciliter le suivi avec les ARS. Ces évolutions seront intégrées à la nouvelle convention pluriannuelle d'objectifs du 3977, **qui sera renforcée d'un million d'euros supplémentaires**. Une campagne de communication nationale permettra de mieux faire connaître le dispositif.

Afin d'améliorer le suivi et le traitement de chaque signalement provenant des familles, des résidents ou des professionnels, un nouveau circuit d'alerte unifié sera établi au sein des établissements et services sociaux ou médico-sociaux (ESSMS).

Enfin, pour mettre en réseau les services de l'État, faciliter le suivi des signalements, et renforcer le partage d'informations, l'ensemble des acteurs mobilisés dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes en situation de handicap (forces de sécurité, parquets, Départements, ARS, acteurs associatifs, Défenseur des droits notamment) échangeront régulièrement au sein de groupes territoriaux de coordination sur les informations préoccupantes. La Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance aura pour mission, sur la base de ces retours d'expériences et des investigations de terrain, et en lien avec des équipes de recherche, de finaliser les modalités opérationnelles du traitement des alertes, informations préoccupantes et signalements de maltraitance, en concertation sur les territoires, ainsi que de prévoir leur déploiement dès 2022.

Renforcement de la formation des professionnels

Tous les professionnels d'EHPAD seront mieux formés à la bientraitance, ainsi qu'au repérage et au signalement des situations de maltraitance.

Un programme de formation-action contre la maltraitance et pour la bientraitance sera intégré dans la formation continue annuelle des 400 000 professionnels d'EHPAD.

Un panel de sanctions administratives renforcé en 2019

- **Suite aux contrôles réalisés par les ARS, toute une échelle de sanctions administratives existent et peuvent être prises en fonction de la gravité de la situation.**
- **Avec l'ordonnance du 17 janvier 2018 et le décret du 17 décembre 2019, ont été renforcées les dispositions relatives aux sanctions possibles pour mieux protéger le public.**

Renforcer la transparence des établissements envers les résidents et les familles

Publication annuelle de nouveaux indicateurs sur les établissements, pour informer les résidents et les familles

Plus de données accessibles sur les EHPAD, afin de permettre à chaque famille de faire le bon choix.

Le site **www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr** permet déjà à toute personne de consulter le tarif, la capacité, le type d'hébergement ou encore certaines prestations de chaque établissement.

Désormais, sur chaque fiche d'établissement, dix indicateurs clés seront publiés chaque année sur ce même site. Toute personne pourra ainsi consulter :

1. le taux d'encadrement ;
2. le taux de rotation des personnels ;
3. le taux d'absentéisme ;
4. la date de la dernière évaluation de la qualité de l'établissement (à consulter en version simplifiée sur le site également) ;
5. le plateau technique (présence d'une salle de stimulation sensorielle, balnéothérapie, etc.)
6. le profil des chambres (doubles/simples),
7. le budget quotidien pour les repas par personne ;
8. le nombre de places habilitées à l'aide sociale à l'hébergement (ASH) ;
9. la présence d'une infirmière de nuit et d'un médecin coordonnateur dans l'EHPAD ;
10. le partenariat avec un réseau de santé (gériatrique, de soins palliatifs, etc.).

Nous allons exiger de chaque établissement de remplir sur leur fiche internet ces dix indicateurs.

Le renseignement de ces données par les EHPAD privés commerciaux sera rendu obligatoire, au même titre que les EHPAD habilités à l'aide sociale. Leurs indicateurs couvriront les prestations alimentaires, d'animation ou d'hôtellerie du tarif « hébergement ».

Obligation pour chaque établissement de réaliser et de publier chaque année une enquête de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction mieux encadrées et rendues obligatoires dans tous les EHPAD, ainsi qu'affichées dans les établissements pour la bonne information des résidents et des familles.

Un questionnaire sera élaboré selon une méthodologie scientifique, rigoureuse et transparente, établie par la Haute Autorité de santé (HAS). Ce recueil de la satisfaction des résidents et de leurs proches devra comporter une partie de questions communes à tous les EHPAD, ainsi qu'une partie propre à chaque établissement, selon ses spécificités (ex : profils spécifiques de résidents, modes d'accompagnement proposés, etc.).

La HAS a été missionnée pour élaborer ce questionnaire avant mai 2022. Les résultats de ce questionnaire de satisfaction seront obligatoirement affichés dans l'espace d'accueil de l'établissement et devront faire l'objet d'une discussion tous les ans dans le cadre du conseil de vie sociale (CVS).

Renforcement des obligations des établissements sur la lisibilité et la transparence de leurs contrats, pour éviter les pratiques tarifaires abusives

Un encadrement règlementaire renforcé, pour garantir la transparence sur les prix pratiqués et protéger les résidents contre des facturations abusives.

Parce que certains EHPAD privés commerciaux appliquent parfois des tarifs hébergement peu lisibles et peu sincères, **les obligations des établissements en matière de transparence de leurs contrats, contrôlées par la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), seront alors renforcées.**

Afin de prévenir toute facturation abusive et de renforcer la lisibilité des contrats de séjour, la DGCCRF va préciser l'évolution du prix des prestations, renforcer les dispositions en cas de départ ou de décès d'un résident et compléter le socle de prestations obligatoires d'un EHPAD : accès à Internet dans les chambres et non plus seulement dans l'établissement, marquage et blanchissage du linge personnel. Il s'agit aussi de prévoir dans le contrat de séjour les conditions de remboursement des arrhes, ainsi que la mention du droit de rétractation.

Engager tous les établissements dans une démarche « qualité », avec une évaluation externe plus complète et plus transparente

Publication par la HAS de son futur référentiel national d'évaluation des ESSMS en mars 2022

Des évaluations externes plus complètes et plus indépendantes pour améliorer la qualité des EHPAD.

Prévu par la loi de 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé (OTSS), **un référentiel national d'évaluation des ESSMS sera publié en mars 2022**, à l'issue de concertations approfondies menées par la HAS avec l'ensemble des acteurs du secteur. La durée entre deux évaluations est portée en 2022 à cinq ans contre sept ans auparavant pour renforcer la démarche qualité au sein des établissements. Cette démarche d'évaluation externe vise également à l'appropriation, par les établissements, d'un niveau d'exigence à faire progresser, grâce à une démarche d'évaluation interne renforcée. Le but est que les collectifs de travail en EHPAD puissent développer une démarche de progrès en continu.

Ce référentiel national, commun à tous les EHPAD, quel que soit leur statut, servira de base d'évaluation pour les organismes évaluateurs externes, à partir de septembre 2022, le temps pour le secteur de se l'approprier. Les établissements seront par ailleurs incités à se faire évaluer dès 2022 par des organismes évaluateurs accrédités par le Comité français d'accréditation (Cofrac), afin de renforcer l'indépendance du processus. Cette accréditation deviendra ensuite une obligation prévue par la loi dans le cadre de la prochaine législature.

Un bilan du déploiement de cette réforme de l'évaluation sera réalisé fin 2024. En fonction de ce bilan et en concertation avec les acteurs, un passage à une évaluation tous les quatre ans sera envisagé en 2027, afin de renforcer encore la démarche qualité des établissements, comme cela été décidé pour les hôpitaux.

Les rapports d'évaluations externes des établissements seront également publiés sur le site **www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr**, dans un format synthétique, clair et compréhensible.

Faciliter la médiation et renforcer le rôle des familles et des soignants dans le fonctionnement des EHPAD

Renforcement des conseils de vie sociale (CVS) dans chaque établissement

Des résidents, des familles et des soignants mieux associés à la gouvernance de leur EHPAD.

Plusieurs freins au fonctionnement des CVS ont été identifiés :

- un manque de candidats pour les élus et suppléants représentants des personnes accompagnées en raison de la perte d'autonomie, des troubles cognitifs, des décès, impliquant un fort turn-over ;
- un manque d'investissement des familles avec parfois un sentiment d'illégitimité à être représentant, l'éloignement géographique et l'indisponibilité ;
- un manque de moyens et de temps dédiés (RH) à la mobilisation et à la préparation de l'activité du CVS.

Les CVS sont pourtant indispensables dans le bon fonctionnement des EHPAD, car ils doivent jouer un rôle clé dans plusieurs décisions influant la vie collective de l'établissement. Ils peuvent par exemple discuter de la question de la restauration ou des animations. Leur représentativité doit permettre à chaque partie prenante de se sentir écoutée et consultée. Le Gouvernement a décidé d'en élargir la composition et de renforcer leurs missions dans la gouvernance de chaque EHPAD.

Pour y parvenir, les dispositifs de la loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale seront révisés pour :

- simplifier le fonctionnement des CVS ;
- alléger les procédures de désignation des membres ;
- élargir sa composition à des élus locaux et en particulier les élus départementaux, à des membres de l'équipe médico-soignante, dont le médecin coordonnateur ;
- élargir son intervention à la question des droits des résidents ;
- le consulter obligatoirement sur les résultats obtenus en matière de qualité (publication des dix indicateurs clés, rapport d'évaluation et mise en œuvre du plan d'action associé) ;
- ouvrir la possibilité au CVS de faire appel à la Défenseure des droits et à un médiateur.

Faciliter la médiation, pour prévenir les conflits entre familles, résidents et établissements

Une médiation qui a toute sa place dans chaque EHPAD, pour résoudre les conflits et les difficultés identifiées par les familles.

Afin de mieux prévenir les conflits qui peuvent survenir entre établissements, résidents et familles, et de trouver des solutions aux difficultés identifiées par eux ou les professionnels, le Gouvernement a décidé de faciliter le recours à la médiation.

La mission du dispositif national de médiation pour les personnels des hôpitaux et des ESSMS, qui anime un réseau de médiateurs formés et spécialisés dans l'univers du soin, sera quant à elle étendue aux différends non résolus par le CVS au niveau de chaque établissement.

Mieux réguler l'activité des groupes gestionnaires d'EHPAD privés commerciaux

Des groupes privés commerciaux davantage contrôlés et une transparence financière renforcée, pour mieux prévenir tout dysfonctionnement grave.

La transmission aux autorités des documents budgétaires fournis par les EHPAD doit permettre un droit de regard sur les pratiques des établissements, notamment en ce qui concerne les activités financées par le soutien public que sont le soin et la dépendance. Des lacunes existent toutefois en pratique pour bien identifier et analyser où sont réalisées les marges des structures lucratives et comment les excédents remontent au niveau du groupe.

Afin de prévenir à l'avenir les dérives et abus susceptibles de survenir au niveau des groupes gestionnaires d'EHPAD privés commerciaux, le Gouvernement a décidé de renforcer la transparence financière de ces EHPAD et des groupes pour mieux contrôler leurs activités :

Au niveau de chaque établissement :

- **renforcer les règles comptables et budgétaires que les EHPAD doivent respecter.** Une vision claire et sincère de l'affectation des recettes et des dépenses sera acquise grâce à des exigences nouvelles en matière de comptabilité analytique et de présentation des documents budgétaires ;

- **renforcer sur cette base la capacité de contrôle des ARS sur les comptes des établissements**, et en particulier pour se mettre davantage en mesure de contrôler les ERRD (état réalisé des recettes et dépenses) que les EHPAD produisent, ainsi que les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM), que les EHPAD doivent désormais signer avec l'ARS et leur Département.

Au niveau des groupes privés commerciaux :

- **rendre obligatoire la transmission, aux autorités de supervision, d'une comptabilité analytique permettant de distinguer clairement la situation comptable et financière sur le champ de l'activité de l'EHPAD, parmi l'ensemble des activités du groupe, et permettant d'expliciter de façon sincère les mouvements comptables et financiers entre le groupe et l'EHPAD, de façon à bien apprécier l'utilisation des dotations publiques**. Ces nouvelles exigences doivent permettre d'éviter la constitution d'excédents au titre des fonds publics dédiés à l'accompagnement des personnes, et d'éviter toute situation d'abus concernant notamment les rétrocessions. Par ailleurs, une évaluation des dispositifs de financements immobiliers des EHPAD faisant intervenir la réduction d'impôt Censi-Bouvard sera diligentée spécifiquement ;

- **rendre obligatoire une attestation des commissaires aux comptes sur le respect de ces engagements**. Cette obligation permettra de renforcer les exigences sur l'utilisation des dotations publiques, la réalisation de marges, et les flux financiers entre le groupe et les EHPAD ;

- **élargir les capacités de contrôle des services d'inspection et des corps de contrôle de l'État (Inspection générale des finances (IGF), Inspection générale des affaires sociales (IGAS), Cour des comptes et chambres régionales des comptes, notamment)**. À ce titre, donner un pouvoir d'alerte aux directeurs généraux d'ARS et aux présidents de conseils départementaux ;

Les possibilités de contrôle seront étendues pour permettre de vérifier que les dotations publiques ou l'argent versé par les résidents sont affectés à l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées et à l'investissement dans les EHPAD. Les services d'inspection et de contrôle des comptes pourront donc désormais, en toute indépendance, contrôler les dotations soins et dépendance qui sont publiques, mais aussi la section hébergement des EHPAD et les flux financiers entre les établissements et leur maison mère. Les magistrats financiers de la Cour des comptes et des chambres régionales des comptes auront également la possibilité de réaliser des contrôles inopinés dans les établissements ;

- **publier un rapport annuel de la Drees (direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques) sur la gestion des EHPAD privés, non lucratifs et lucratifs**, pour améliorer la connaissance du secteur et de ses caractéristiques vis-à-vis des décideurs publics et du grand public, à partir des données d'activités économiques et financières et d'indicateurs connus.

GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Contact presse
Ministère chargé de l'Autonomie
Cabinet de Brigitte Bourguignon
01 40 56 63 74
sec.presse.autonomie@sante.gouv.fr

Édition : Ministère chargé de l'Autonomie
Mise en page : Parimage/Dicom des ministères sociaux • Mars 2022
Crédits photo : page de couverture, Alexander Raths/Shutterstock