****

**Contrat de séjour**

 **en EHPAD**

**A DESTINATION DES NON ADHERENTS**

23 AVRIL 2020

SOMMAIRE

[CONTEXTE 3](#_Toc33618879)

[OBJECTIFS 3](#_Toc33618880)

[MÉTHODE 3](#_Toc33618881)

[RÉGLEMENTATION ET RÉFÉRENCES 3](#_Toc33618882)

[EN PRATIQUE 3](#_Toc33618883)

CONTEXTE

Dans le code l’action sociale et des familles, il est précisé que :

« Le contrat de séjour mentionné à l'article L. 311-4 est conclu dans les établissements et services mentionnés aux 1°, 2°, 5°, 6°, 7°, 8°, 9°, 10°, 12° du I et au III de l'article L. 312-1, dans le cas d'un séjour continu ou discontinu d'une durée prévisionnelle supérieure à deux mois.

Ce contrat est conclu entre la personne accueillie ou son représentant légal et le représentant de l'établissement, de l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service, du lieu de vie et d'accueil. Lorsque la personne accueillie ou son représentant légal refuse la signature dudit contrat, il est procédé à l'établissement du document individuel de prise en charge mentionné au II du présent article.

Pour les établissements mentionnés à l'article L. 342-1, lorsqu'ils accueillent des personnes âgées dépendantes, les dispositions du présent article leur sont applicables en matière de contrat de séjour, sans préjudice de l'application de l'article L. 342-2. »[[1]](#footnote-1)

OBJECTIFS

Le guide permet de:

* Mettre à disposition une trame pouvant être personnalisée aux EHPAD.

MÉTHODE

La trame contenue dans ce guide est mise à jour bimensuellement. Un plan détaillé est proposé contenant, des points à préciser et des recommandations à prendre en compte. (en gras) .

Certains éléments sont grisés. Vous devez choisir celui qui correspond à votre établissement.

RÉGLEMENTATION ET RÉFÉRENCES

Les principales recommandations et réglementations suivantes ont été utilisées :

* Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l’action sociale et médico-sociale
* Article L311-4, Article L311-4-1 du Code de l'action sociale et des familles
* Annexe 2-3-1 Créé par Décret n°2015-1868 du 30 décembre 2015 , Annexe 3-9-1 Créé par Décret n°2016-1743 du 15 décembre 2016, Annexe 4-10 Créé par Décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016 du Code de l'action sociale et des familles

EN PRATIQUE

« Le présent guide est élaboré selon les informations portées à notre connaissance, il est une aide à la rédaction mais ne prétend pas être totalement exhaustif. Il pourra être mis à jour en fonction des expériences et commentaires, de la parution de recommandations, ou de l’évolution réglementaire. »

Le contenu du contrat de séjour est sous la responsabilité de la direction de l’établissement qui a pour mission de le valider.

*Contrat de séjour*

Insérer ici la PHOTO de l’établissement

Adresse de l’établissement

Nom et la raison sociale de l’organisme gestionnaire (association, établissement public, société).

Soumis au CVS le XX/XX/XXXX

Validé par le conseil d’administration/conseil de surveillance le XX/XX/XXXX

**SOMMAIRE**

[**PREAMBULE** 9](#_Toc38287913)

[**1.** **DEFINITION DES OBJECTIFS DE LA PRISE EN CHARGE** 12](#_Toc38287914)

[**2.** **DURÉE DU SÉJOUR OU DE L’ACCUEIL TEMPORAIRE** 13](#_Toc38287915)

[**3.** **PRESTATIONS ASSURÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT** 13](#_Toc38287916)

[3.1 Description de la chambre et du mobilier fourni par l’établissement 13](#_Toc38287917)

[3.2 Etat des lieux 13](#_Toc38287918)

[3.3 Assurances 13](#_Toc38287919)

[**3.4** Restauration 14](#_Toc38287920)

[3.5 Le linge et son entretien 14](#_Toc38287921)

[3.6 Animation 14](#_Toc38287922)

[3.7 Autres prestations 15](#_Toc38287923)

[**4.** **PRISE EN SOINS ET SURVEILLANCE MÉDICALE ET PARAMÉDICALE** 15](#_Toc38287924)

[**5.** **COÛT DU SÉJOUR** 15](#_Toc38287925)

[5.1 Dépôt de garantie 15](#_Toc38287926)

[5.2 Montant des frais de séjour 17](#_Toc38287927)

[5.3 Aides financières 17](#_Toc38287928)

[**6.** **CONDITIONS PARTICULIERES DE FACTURATION** 18](#_Toc38287929)

[6.1 Absence pour hospitalisation et convenance personnelle 18](#_Toc38287930)

[6.2 Facturation en cas de résiliation du contrat 19](#_Toc38287931)

[**7.** **RETRACTATION, RÉVISION ET RÉSILIATION DU CONTRAT** 20](#_Toc38287932)

[7.1 Rétractation 20](#_Toc38287933)

[7.2 Révision 20](#_Toc38287934)

[7.3 Résiliation volontaire 20](#_Toc38287935)

[7.4 Résiliation à l'initiative de l'établissement 20](#_Toc38287936)

[7.5 Décès du résident 21](#_Toc38287937)

[7.6 Résiliation en cas de cessation d’activité 21](#_Toc38287938)

[7.7 Dispositions applicables à tous les cas de résiliation du contrat 21](#_Toc38287939)

[**8.** **Médiation de la consommation** 21](#_Toc38287940)

[**9.** **RESPONSABILITÉS RESPECTIVES** 21](#_Toc38287941)

[**10.** **ACTUALISATION DU CONTRAT DE SÉJOUR** 22](#_Toc38287942)

**PREAMBULE**

Le contrat de séjour définit les droits et les obligations de l'établissement et du résident avec toutes les conséquences juridiques qui en résultent. Il est personnalisé et conclu avec votre participation.

Il détaille :

* les objectifs de la prise en charge définis en collaboration avec le résident,
* les prestations,
* la description des conditions de séjour et d'accueil,
* la participation financière, y compris en cas d'absence du résident ou d'hospitalisation,
* la liste des prestations offertes (logement, restauration, blanchissage, surveillance médicale, animations, ...) ainsi que leur coût prévisionnel.
* les autres prestations dont le souscripteur a déclaré vouloir bénéficier.
* l’annexe contractuelle décrivant l'ensemble des prestations qui sont offertes par l'établissement et indiquant le prix de chacune d'elles, fixé en application des deux premiers alinéas de l'article L. 342-3.

Un avenant au contrat est établi lorsque, pendant la durée du contrat, le résident demande le bénéfice d'une prestation supplémentaire ou renonce à une prestation.

Il s’inscrit dans le respect :

* des principes déontologiques et éthiques,
* dans une démarche de bientraitance : nous vous rappelons

« Afin de faciliter l’expression de votre parole ou celle de votre entourage, dans le cas où vous seriez victime ou témoin d’une situation de maltraitance, un dispositif national d’accueil et d’écoute téléphonique est mis à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d’alerter sur cette situation, il s’agit du 3977 pour les situations concernant les personnes âgées et les personnes handicapées adultes »

* des recommandations de bonnes pratiques professionnelles,
* du projet d’établissement ou de service
* de la convention tripartite/Contrat Pluriannuel d’Objectifs et de Moyens
* du livret d’accueil et du règlement de fonctionnement
* de la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Vous êtes invités à en prendre connaissance avec la plus grande attention.

**Recommandation** :

**« Lors de la conclusion du contrat de séjour, dans un entretien hors de la présence de toute autre personne, sauf si la personne accueillie choisit de se faire accompagner par la personne de confiance désignée en application de l'article L. 311-5-1 du présent code, le directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui recherche, chaque fois que nécessaire avec la participation du médecin coordonnateur de l'établissement, le consentement de la personne à être accueillie, sous réserve de l'application du dernier alinéa de l'article 459-2 du code civil. Il l'informe de ses droits et s'assure de leur compréhension par la personne accueillie. Préalablement à l'entretien, dans des conditions définies par décret, il l'informe de la possibilité de désigner une personne de confiance, définie à l'article L. 311-5-1 du présent code. »[[2]](#footnote-2)**

Si la personne prise en charge ou son représentant légal refuse la signature du présent contrat, il est procédé à l’établissement d’un document individuel de prise en charge.

|  |
| --- |
| **Identification des parties contractantes** **Le présent contrat de séjour est conclu entre :****D’une part,****L’Établissement d’Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes de XXXXXXX** **Adresse :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****N° SIRET :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Représenté par son directeur, :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****et** **D’autre part,****Mme ou/et M\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Date et lieu de naissance\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **Adresse :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Dénommé(es) ci-après : « résident » dans le présent document.** **Le cas échéant,** **Représenté (e) par**  **M ou Mme\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **Lien de parenté :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Date et lieu de naissance\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **Tuteur /curateur (rayer la mention inutile)****Dénommé(e) le représentant légal ; (joindre la photocopie de l’extrait du jugement).****Il est convenu ce qui suit :**  |

1. **DEFINITION DES OBJECTIFS DE LA PRISE EN CHARGE**

***Pour information (à supprimer lors de la rédaction):***

***« Les liens que la loi établit entre le projet d’accueil et d’accompagnement et le contrat de séjour (ou DIPC) sont les suivants :***

* **le contrat de séjour (ou DIPC) conclu entre l’établissement/service et la personne/son représentant légal définit les objectifs de la prise en charge, les prestations offertes ainsi que les conditions de la participation financière du bénéficiaire ;**
* **un avenant doit préciser, dans un délai de six mois suivant l’admission, les objectifs et prestations adaptées à la personne, à réactualiser annuellement ;**
* **le décret relatif au contrat de séjour ne fait pas explicitement référence au projet d’accueil et d’accompagnement.**

**Projet personnalisé et contrat de séjour se chevauchent, mais ne se recouvrent pas :**

* **le projet personnalisé est avant tout une démarche, répondant à des principes développés plus loin ;**
* **le projet personnalisé a son propre rythme, différent selon les personnes accompagnées, et pour certains projets, le réajustement des objectifs pourra être plus intensif que le rythme annuel de révision du contrat de séjour/DIPC ;**
* **le contrat de séjour/DIPC mentionne les objectifs et les prestations adaptées, ce qui signifie que les autres éléments du projet personnalisé (analyse préalable de la situation, modalités de mise en œuvre…) n’y figurent pas automatiquement. Contrat de séjour/DIPC et projet personnalisé sont deux modalités d’engagement différenciées et articulées.**

***Il est recommandé de mentionner dans le contrat de séjour/DIPC l’existence du projet personnalisé. »[[3]](#footnote-3)***

Préciser les points suivants :

* Préciser que vous avez mis en place du projet personnalisé dans votre établissement conformément à la réglementation en vigueur (
* Définissez place du résident dans l’organisation,
* Mettez uniquement en annexe les objectifs contractualisés et les prestations
* Précisez que les modalités de mise en œuvre sont déclinés dans le règlement de fonctionnement.
1. **DURÉE DU SÉJOUR OU DE L’ACCUEIL TEMPORAIRE**
* Préciser la durée du contrat indéterminée/déterminée
1. **PRESTATIONS ASSURÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT**
* S’appuyer sur le décret n°2015-1868 du 30 décembre 2015 pour décliner les points abordés dans cette partie.
	1. Description de la chambre et du mobilier fourni par l’établissement

Préciser les points suivants :

* Le numéro de la chambre attribuée, la superficie, les modalités de changement de chambre et d’utilisation de la clef de la chambre ;
* Le type de chambre (individuelle ou double) ;
* La mise à disposition des connectiques nécessaires pour recevoir la télévision et installer le téléphone dans la chambre ;
* L’accès aux moyens de communication, y compris Internet, dans toute ou partie de l'établissement ;
* Le contenu de la chambre : le mobilier fourni par l’établissement et l’équipement adapté à la dépendance de la personne ;
* La possibilité d’apporter du mobilier et des effets personnels et les clauses éventuelles;
* L’existence ou l’accès à une salle de bain et son agencement (à minima lavabo, douche, toilette) ;
* La fourniture des fluides (électricité, eau, gaz, éclairage, chauffage) utilisés dans la chambre et le reste de l'établissement ;
* Préciser que les modalités d’entretien, nettoyage et maintenance du mobilier de l’établissement sont déclinés dans le règlement de fonctionnement.
	1. Etat des lieux

Préciser les points suivants :

* La réalisation d’un état des lieux contradictoires
* La fréquence de réalisation
	1. Assurances

Préciser les points suivants :

* Pour les dommages qu’il pourrait causer et/ou dont il serait éventuellement la victime : L’assurance choisie par le résident est soit son assurance responsabilité civile et dommages accidents (attestation à transmettre annuellement à l'établissement), soit celle de l’établissement;
* Pour les biens et objets personnels : l’absence ou l’existence d’une assurance des biens et des objets personnels et l’attestation d’assurance à communiquer annuellement ;
* L’existence d’un coffre et les modalités sont détaillées dans le règlement de fonctionnement ;
* La responsabilité de l'établissement et ses limites, en cas de vol, de perte ou de détérioration de ces biens ;
	1. Restauration

Préciser les points suivants :

* Fabrication des repas sur place ou prestataire externe ;
* Le lieu de restauration et les adaptations possible (en fonction de l’état de santé, du souhait du résident et des aversions alimentaires notés dans le projet personnalisé);
* Le nombre de repas et de collations (obligation de trois repas, un goûter et mise à disposition d’une collation nocturne) ;
* Les modalités d’organisation et de paiement pour les invités ;

Les modalités d’organisation sont à détailler dans le règlement de fonctionnement.

* 1. Le linge et son entretien

**Pour information (à supprimer lors de la rédaction):**

**«• les rideaux doivent être classés M2 dès lors que la superficie de la pièce dépasse 50 m² (article am12). En dessous de ce seuil, des rideaux non ignifugés peuvent être utilisés.**

**• aucune réglementation en matière de sécurité incendie ne s’applique aux draps, alèses, dessus de lits, couvertures, oreillers, etc. »[[4]](#footnote-4)**

Préciser les points suivants :

* Fourniture et pose du linge plat et du linge de toilette, son renouvellement et son entretien;
* Autoriser le linge de maison, les rideaux personnels si l’Ehpad est soumis en matière de sécurité incendie au type J ; (A vérifier auprès de la sécurité incendie)
* L’entretien du linge personnel est réalisé soit par l’établissement soit par le résident ou le cas échéant la famille.
* Le rangement du linge dans la chambre soit par un membre du personnel soit par le résident ;
* Le marquage du linge et son coût ;
	1. Animation

Préciser les points suivants :

* Accès aux animations collectives et aux activités organisées dans l'enceinte de l'établissement ;
* Organisation des activités extérieures.
	1. Autres prestations

Préciser les points suivants :

* Les différentes prestations proposées dans l’établissement ;
* L’affichage des tarifs.
1. **PRISE EN SOINS ET SURVEILLANCE MÉDICALE ET PARAMÉDICALE**

Préciser les points suivants :

* Le droit de choisir son praticien et ses libéraux ainsi que les modalités d’intervention notamment les contrats de coordination
* Permanence soignante et / ou médicale (à préciser) 24h/24h grâce à l’appel malade et à la veille de nuit.
* Informations relatives à la surveillance médicale et paramédicale ainsi qu’à la prise en charge des soins sont inscrites dans le "Règlement de fonctionnement" remis au résident à la signature du présent contrat.
* Le support dans lequel sont tracées les mesures médicales et thérapeutiques individuelles adoptées par l’équipe médicale et paramédicale.
* La possibilité de faire appel à une ressource externe pour une expertise ou un conseil dans la prise en charge.
* Si les dispositifs médicaux sont pris en charge ou non dans le cadre du forfait soins de l’établissement. Si les dispositifs médicaux amenés et achetés en dehors de l’établissement par que le résident ou sa famille restent à sa charge.
1. **COÛT DU SÉJOUR**

Le résident s’engage à verser à l’établissement les sommes établies dans ce contrat de séjour et liées aux prestations fournies.

* 1. Dépôt de garantie

Pour l’hébergement permanent :

* Préciser les points suivants :
* Le dépôt d’une caution éventuelle et son montant ;
* Les délais de restitution et la déduction des dégradations
* Le rôle des obligés alimentaires envers le résident et lors de la signature de l’acte de cautionnement solidaire.

***Recommandation :***

***Pour éviter les litiges avec un des obligés alimentaires, pensez à faire signer l’acte de cautionnement solidaire à l’ensemble des obligés alimentaires.***

***Pour information (à supprimer lors de la rédaction):***

***« Les obligés alimentaires doivent s’entendre à l’amiable sur le montant de l’aide à verser à leur proche dans le besoin.***

***En effet, la loi ne fixe pas le barème de l’obligation alimentaire. Seul le juge aux affaires familiales est compétent pour fixer la contribution individuelle de chaque obligé alimentaire en fonction de sa situation familiale et économique.***

***Lorsque que les obligés alimentaires ne sont pas d’accord sur les sommes à verser, le juge aux affaires familiales peut être saisi pour déterminer le montant de l’aide que chaque obligé alimentaire devra verser à son proche.***

***Pour les demandes d’ASH, le conseil départemental paie la différence entre le montant de la facture et la contribution de la personne hébergée, voire de ses obligés alimentaires. Ces derniers peuvent être mis à contribution pour financer une partie des frais d’hébergement d’un proche en maison de retraite ou chez des accueillants familiaux si celui-ci ne peut pas payer l'intégralité de la facture. La loi pose des principes de participation mais les conditions concrètes d’application sont précisées dans chaque département. Chaque conseil départemental a sa propre règlementation en matière d’aide sociale et peut prendre des dispositions plus favorables que la règlementation nationale d'aide sociale (par exemple, ne pas solliciter certains obligés alimentaires comme les petits-enfants).***

***En cas de désaccord des obligés alimentaires sur le montant de leur participation, le juge aux affaires familiales peut être saisi par le département »[[5]](#footnote-5)***

Pour l’hébergement temporaire

Préciser les points suivants :

* Le dépôt d’une caution éventuelle et son montant ;

|  |
| --- |
| Cette caution ne peut excéder le montant du tarif mensuel d'hébergement qui reste effectivement à la charge de la personne hébergée. La caution doit vous être restituée dans les trente jours qui suivent le départ, déduction faite d’une éventuelle créance. |

* Les délais de restitution et la déduction des dégradations ;
	1. Montant des frais de séjour

Frais d'hébergement

Préciser les points suivants :

* Définir le tarif hébergement et précisez qu’il englobe dans les prestations ;
* S’il reste à charge du résident ;
* Préciser comment le tarif est arrêté ;
* Paiement à terme échu ou à échoir ;
* Modalités de paiement.

Frais liés aux soins

Préciser les points suivants :

* Le type de dotation de l’établissement ;
* La présence d’un médecin coordonnateur, son rôle, son temps de présence ;
* Le libre choix du médecin traitant, qu’il a été choisi et son nom ou le support sur lequel se trouve cette information;
* Le libre choix des libéraux ;
* Le libre choix de sa pharmacie ;
* L’existence d’une PUI ou d’une convention avec une officine ;
* Médicaments à charge ou non du résident ;
* Ce qui reste à charge (déplacements pour des rendez-vous etc…)
* Consignes en cas de prises de rendez-vous.

Frais liés à la perte d’autonomie

Préciser les points suivants :

* Définir le tarif dépendance;
* Les modalités de versement de l’Allocation Personnalisée d’Autonomie ;
	1. Aides financières

Préciser les points suivants :

* Les modalités pour recevoir l’Allocation logement/APL ;
* Les modalités pour recevoir l’Aide sociale à l’hébergement des Personnes Agées ; le rôle des obligés alimentaires, le montant restant pour les besoins personnels, ce qu’il peut se passer lors de la succession ;
* Les modalités pour recevoir l’Allocation Personnalisé à l’Autonomie (A.P.A).
* Les modalités pour recevoir d’autres aides financières : mutuelle, assurance privée….
1. **CONDITIONS PARTICULIERES DE FACTURATION**
	1. Absence pour hospitalisation et convenance personnelle

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **TARIFhébergement** | **TARIFdépendance** | **VERSEMENTde l'APA** |
| Absence pour hospitalisation (pour les personnes non habilitées à l’aide sociale) | Tarif Hébergement diminué du forfait journalier hospitalier à partir de 72 heures d'absence | Pas de facturation dès le premier jour d'absence | Maintien de l'APA pendant les 30 premiers jours |
| Absence pour convenances personnelles | Tarif Hébergement diminué du forfait fixé par le règlement départemental d'aide sociale, à partir de 72 heures d'absence | Pas de facturation dès le premier jour d'absence à condition d'en avoir informé l'établissement | Maintien de l'APA pendant les 30 premiers jours |

* + Lors d’une hospitalisation, la chambre reste inoccupée et réservée jusqu’au retour du résident, sauf demande expresse et écrite de celui-ci ou de son représentant légal.

***Recommandation :***

***Se référer au règlement départemental pour définir le nombre de semaines d’absence.***

* + Lors d’un séjour à l’extérieur pour convenance personnelle, le résident doit en informer par écrit le service des admissions. Le résident peut bénéficier de XXXX semaines de vacances par an (soit XXXXX jours). La chambre reste alors inoccupée et réservée jusqu’au retour du résident.
	1. Facturation en cas de résiliation du contrat

Préciser les points suivants :

* Les modalités de la dernière facturation et date d’échéance ;
* Les modalités de facturation pour les prestations d’hébergement, non acquittées et délivrées avant le décès ;
* Les modalités de facturation jusqu’à ce que les objets personnels aient été retirés des lieux ;
* Les modalités de facturation pour les autres sommes versées avant le décès du résident au titre de prestations dont il n’aurait pas bénéficié (soit trente jours suivant le décès.)
* Les modalités de facturations et l’état des lieux contradictoires

***Pour information (à supprimer lors de la rédaction):***

***« La protection des consommateurs consiste à assurer le respect des réglementations définissant les droits des consommateurs dans le cadre de leurs relations commerciales avec les professionnels.***

***Cette protection s’inscrit dans le cadre des obligations mises à la charge des professionnels :***

* ***Information claire et loyale sur les prix des produits et des services ;***
* ***Loyauté des pratiques commerciales à l'égard des consommateurs (interdiction des pratiques commerciales trompeuses ou agressives) ;***
* ***Limitation des risques de mises sur le marché de produits et services pouvant porter atteinte à la sécurité des consommateurs.***

***Il est nécessaire que les consommateurs disposent de la part des professionnels d’informations essentielles claires, sincères et loyales non seulement en matière de prix des produits ou services proposés à la vente, mais aussi en matière d’opérations commerciales présentant des avantages financiers (promotions***, **soldes, liquidations), ou encore de qualité, origine, composition et sécurité des produits proposés à la vente.**

**L’action de la DGCCRF vise à protéger les droits des consommateurs aux différents stades de l’acte d’achat (information précontractuelle, rétractation, résiliation du contrat) quel que soit le mode de commercialisation des biens ou du service (vente à distance, démarchage, commerce électronique).**

**La DGCCRF est chargée de contrôler le respect des règles du code de la consommation relative à la protection des consommateurs et à la sécurité et conformité des produits.**

**L’article L.141-1-2 du code de la consommation prévoit la possibilité pour la DGCCRF de prononcer des amendes administratives sanctionnant les manquements des professionnels notamment en matière d’informations précontractuelles. L’article L.141-1-2 V prévoit la possibilité de publier la décision de sanction.**

**Les décisions mentionnées ci-dessous sont susceptibles d’être contestées par les professionnels concernés. »**

***https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/sanctions-protection-economique-des-consommateurs***

1. **RETRACTATION, RÉVISION ET RÉSILIATION DU CONTRAT**
	1. Rétractation

Préciser les points suivants :

* Les délais de rétractation ;
	1. Révision

Préciser les points suivants :

* Les délais et les modalités de révision.
	1. Résiliation volontaire

Préciser les points suivants :

* Les délais et les modalités de résiliation;
	1. Résiliation à l'initiative de l'établissement
* **Inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil**

Préciser les points suivants :

* Les délais et les modalités de résiliation en cas d’urgence et en l’absence ;
* **Non-respect du règlement de fonctionnement, du présent contrat**

Préciser les points suivants :

* Les modalités de médiation ;
* Les délais et les modalités de résiliation de non-respect du règlement de fonctionnement ou du contrat de séjour.
* **Défaut de paiement**

Préciser les points suivants :

* Les modalités de médiation en interne ;
* Les modalités de régularisation et les délais ;
* Les délais de libération de la chambre en cas d’échec de la médiation et les modalités de résiliation.
	1. Décès du résident

Préciser les points suivants :

* Les modalités concernant les dernières volontés ;
* Les modalités de relogement du conjoint survivant ;
* Les modalités de libération de la chambre.
	1. Résiliation en cas de cessation d’activité
	2. Dispositions applicables à tous les cas de résiliation du contrat

Préciser les points suivants :

* La réalisation d’un état des lieux contradictoire à l’admission et à la sortie de l’établissement
1. **Médiation de la consommation[[6]](#footnote-6)**

Préciser les points suivants :

* Existence de deux types de médiation la personne qualifiée et le médiateur de la consommation (cf. Règlement de fonctionnement/Livret d’accueil)
* Dans quel cas l’usager peut faire appel à la médiation de la consommation ?
* Les modalités à suivre pour contacter le médiateur (cf. Règlement de fonctionnement /livret d’accueil)
1. **RESPONSABILITÉS RESPECTIVES**
* En qualité de structure à caractère public, l'établissement s'inscrit dans le cadre spécifique du droit et de la responsabilité administrative, pour ses règles de fonctionnement et l'engagement d'un contentieux éventuel.
* En qualité de structure à caractère privé, l'établissement s'inscrit dans le cadre du droit et de la responsabilité civile, pour ses règles de fonctionnement et l'engagement d'un contentieux éventuel.

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

Les règles générales de responsabilité applicables pour le résident dans ses relations avec les différents occupants sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil, sauf si la responsabilité de l'établissement est susceptible d'être engagée.

1. **ACTUALISATION DU CONTRAT DE SÉJOUR**

Toutes dispositions du présent contrat et des pièces associées citées ci-dessous sont applicables dans leur intégralité. Toute actualisation du contrat de séjour, approuvée par le Conseil d'Administration/ de surveillance, après avis du Conseil de la vie sociale, fera l'objet d'un avenant.

Son contenu et la réactualisation est réalisé conformément à la réglementation en vigueur.

**Fait en deux exemplaires à\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **Directeur****(nom prénom) :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Signature** | **Résident / Représentant légal****(nom prénom) :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Signature**  |

CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS



|  |
| --- |
| Site de Besançon : 26 rue Proudhon - 25000 BESANCONSite de Dijon : Site de La Chartreuse 1 Boulevard Chanoine Kir 21000 DIJONrequa@requa.fr - 03 81 61 68 10requa-dijon@requa.fr - 03 80 42 55 40requams@requa.fr - 03 81 61 68 18 Site Internet : [www.requa.fr](http://www.requa.fr) |

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. Article L311-4 du CAFS modifié par la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015. [↑](#footnote-ref-2)
3. « Les attentes de la personne et le projet personnalisé ». HAS (ANESM). [↑](#footnote-ref-3)
4. Fiche repère « normes de sécurité incendie dans les ehpad (structures j et u) : entre normes et personnalisation des espaces » HAS (ANESM) [↑](#footnote-ref-4)
5. https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/aider-un-proche/connaitre-les-obligations-de-la-famille [↑](#footnote-ref-5)
6. <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation-de-la-consommation> et code de la consommation [↑](#footnote-ref-6)