

**AVIS DU CNC SUR UN MODÈLE DE CONTRAT  
DESTINÉ AUX GESTIONNAIRES D'ÉTABLISSEMENTS HÉBERGEANT DES PERSONNES AGÉES**

NOR : ECOC9410136V

A la suite des discussions engagées au CNC sur l'élaboration d'un contrat type destiné aux gestionnaires de certains établissements hébergeant des personnes âgées, et du désaccord constaté entre le collège consommateur et le collège professionnel à la séance plénière du 21 décembre 1993, l'administration a élaboré un modèle de contrat. Celui-ci, contrairement à ce qui avait été le cas dans les travaux précédents, est destiné à l'ensemble des établisse-

ments, et non pas seulement aux établissements soumis à la loi n° 90-600 du 6 juillet 1990 relative aux conditions de fixation des prix des prestations fournies par certains établissements assurant l'hébergement des personnes âgées. Il a été présenté au CNC lors de la séance plénière du 19 mai 1994. Il a été adopté à l'unanimité du collège des professionnels. Le vote du collège des consommateurs et usagers est de 2 voix pour, 5 voix contre et 12 abstentions.

**Documents obligatoirement remis par l'établissement à la personne candidate à l'hébergement**

Le contrat de séjour et ses annexes :

- liste de toutes les prestations (obligatoires et/ou facultatives) offertes par l'établissement avec leur prix ;
- liste des objets effectivement déposés par le résidant ;
- l'état des lieux privatifs ;
- les avenants successifs.

Le règlement intérieur.

Le cas échéant, tout document de présentation de l'établissement (livret d'accueil, charte de vie, etc.).

DISPOSITIONS	EXEMPLES
<p style="text-align: center;"><b>MODÈLE DE CONTRAT DE SÉJOUR</b></p> <p>Préciser si l'établissement est soumis aux dispositions de la loi n° 90-600 du 6 juillet 1990 : établissements qui ne sont ni habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale ni conventionnés au titre de l'aide personnalisée au logement.</p> <p>Préciser si l'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et/ou conventionné au titre de l'aide personnalisée au logement.</p> <p>Le présent contrat est conclu entre :</p> <p>d'une part, l'établissement représenté par M. dénommé ci-après « l'Établissement » et, d'autre part, dénommé ci-après « le résidant » le cas échéant, représenté par dénommé ci-après « le représentant légal »</p> <p>il est convenu ce qui suit :</p> <p>Le présent contrat est à durée indéterminée, sauf demande expresse par le résidant d'un séjour inférieur à six mois. Dans ce dernier cas, préciser la période du séjour.</p> <p>Cas particuliers des établissements assurant à titre permanent une activité d'hébergement temporaire ou d'accueil de jour : préciser la durée du séjour et ses dates.</p> <p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS D'ADMISSION</b></p> <p>L'établissement reçoit des personnes âgées, dans la mesure où leur prise en charge relève d'un établissement mentionné à l'article 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup>, de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales.</p> <p>Si l'établissement est réservé à une clientèle particulière, le préciser :</p> <p>Préciser, le cas échéant, les critères de refus liés à l'état de santé :</p> <p>L'admission est prononcée par le directeur ou la personne mandatée par l'organisme gestionnaire après examen :</p> <p>D'un dossier administratif ; Préciser les pièces demandées.</p> <p>De l'avis du médecin traitant, le cas échéant, et/ou du médecin de l'établissement, s'il existe.</p> <p style="text-align: center;"><b>DESCRIPTION DES PRESTATIONS</b></p> <p><b>I. Dispositions s'appliquant à toutes les prestations</b> (précisions à reporter dans chaque rubrique ci-dessous)</p> <p>Les modalités et les conditions de fonctionnement sont définies dans le règlement intérieur remis à la personne candidate à l'hébergement, ou, s'il existe, à son représentant légal, et obligatoirement remis avec le présent contrat.</p>	<p>(Nom, prénoms, qualité.)</p> <p>(Nom, adresse.)</p> <p>(Nom, prénoms, date et lieu de naissance.)</p> <p>(Nom, prénoms, date et lieu de naissance, adresse éventuellement, lien de parenté.) (Tutelle, curatelle, sauvegarde de justice ou mandataire contractuel désigné par le résidant : le préciser en cas de tutelle ou de sauvegarde de justice, joindre une copie du jugement.)</p> <p>(Il n'y a pas de période d'essai à l'initiative de l'établissement.)</p> <p>(L'établissement accueille des personnes seules et des couples âgés d'au moins soixante ans, si autres critères d'âge et conditions particulières, le préciser.)</p> <p>(L'établissement accueille en priorité [ou exclusivement] les personnes âgées : — de la ville, du canton... — retraitées du régime d'assurance vieillesse. — adhérentes de la mutuelle... Il reçoit d'autres personnes âgées dans la limite des places disponibles.)</p> <p>(L'établissement n'accueille pas les personnes grabataires et/ou souffrant de détérioration intellectuelle... ; préciser, éventuellement, quel type et/ou quel niveau de détérioration.)</p> <p>(— une fiche individuelle d'état civil ou une photocopie de la carte nationale d'identité ou tout autre document d'identité — la carte d'immatriculation à la sécurité sociale — le cas échéant, la justification des ressources ; — le cas échéant, copie de l'assurance responsabilité civile personnelle ; — le cas échéant, copie de l'assurance pour les biens et objets personnels.)</p> <p>(Horaires, prestation assurée par le personnel salarié de l'établissement ou des bénévoles agréés par l'établissement ou par un prestataire de service extérieur, périodicité...)</p>

DISPOSITIONS	EXEMPLES
<p>Se reporter à l'annexe décrivant la totalité des prestations (obligatoires ou/et facultatives) avec leur prix et préciser celles qui sont retenues par le résidant à la date de la signature du présent contrat.</p> <p>Tout changement doit faire l'objet d'un avenant signé et annexé au présent contrat.</p> <p style="text-align: center;"><b>II. Logement</b></p> <p><b>1. Description du logement et des équipements fournis par l'établissement</b>            Numéro ou nom du logement attribué.            Nombre et type de pièces, ou            Chambre à..... lit(s).            Superficie..... m<sup>2</sup> environ.            Composition du mobilier et caractéristiques.            Composition des équipements.</p> <p>Composition de l'équipement sanitaire.</p> <p>Préciser si le mobilier et les équipements sont adaptés à l'état de la personne. Un état des lieux contradictoire et écrit est dressé à l'entrée et figure en annexe au présent contrat.</p> <p style="text-align: center;"><b>2. Eau, gaz, électricité, chauffage</b></p> <p>Préciser ce qui est fourni par l'établissement, dans quelles conditions.</p> <p style="text-align: center;"><b>3. Téléphone et télévision individuels</b></p> <p>Préciser ce qui est fourni par l'établissement, dans quelles conditions.</p> <p style="text-align: center;"><b>4. Entretien du logement</b></p> <p>Préciser si l'établissement assure ou non le ménage, les éventuels cas particuliers.</p> <p>Préciser si l'établissement assure ou non les petites réparations, dans quelles conditions.</p> <p style="text-align: center;"><b>III. Restauration</b></p> <p>Préciser le nombre et le type de repas.            Préciser si l'établissement assure la totalité de la nourriture et de la boisson ou non.            Préciser si les repas sont servis dans une salle à manger commune et/ou dans le logement, les éventuels cas particuliers.            Préciser si l'établissement assure ou non les repas pour invités, servis dans une salle à manger commune et/ou dans le logement.</p> <p style="text-align: center;"><b>IV. Le linge et son entretien</b></p> <p>Préciser quels types de linge sont fournis et entretenus par l'établissement, le type d'entretien.            Préciser si le linge personnel est entretenu ou non par l'établissement, s'il doit être identifié, le type d'entretien, les éventuels cas particuliers.</p> <p style="text-align: center;"><b>V. Autres prestations</b></p> <p>Préciser ces prestations.            Préciser si elles sont assurées par l'établissement ou par des prestataires extérieurs.            Des prestations ponctuelles peuvent ne pas figurer dans l'annexe décrivant la totalité des prestations et leur prix et seront signalées au cas par cas.</p> <p style="text-align: center;"><b>VI. Soins médicaux et paramédicaux</b></p> <p>Les informations relatives à la surveillance médicale et à la prise en charge des soins figurent dans le règlement intérieur obligatoirement remis au résidant à la signature du présent contrat et ne font pas partie du montant total</p>	<p>(Choix supplémentaire d'une prestation existante, renonciation à une prestation existante, choix d'une prestation nouvellement créée.)</p> <p>(1 pièce principale, 1 cuisine séparée, 1 salle d'eau séparée.)</p> <p>(Téléphone individuel, nombre de prises électriques et de T.V., sonnettes d'alarme.)            (Salle d'eau avec douche individuelle dans la chambre.)            (Lit à hauteur variable, fauteuil gérontologique, etc.)</p> <p>(Pour les logements-foyers, charges spécifiques facturables pour l'eau, le gaz et l'électricité.)</p> <p>(Soit lignes P. et T. extérieures, soit lignes standard de l'établissement avec facturation mensuelle.)</p> <p>(Petit déjeuner, déjeuner, collations, dîner.)</p> <p>(Le linge de table, de toilette et les draps sont fournis, entretenus en totalité pour le lessivage et le repassage.)            (Nettoyage à sec effectué à l'extérieur à régler directement au prestataire de service.)            (Coiffeur, pédicure, transports particuliers...)</p>

DISPOSITIONS	EXEMPLES
<p>des frais de séjour décrits ci-dessous. Préciser si le résidant bénéficie du forfait de section de cure médicale à la date de signature du présent contrat.</p> <p><b>VII. Aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie</b> Préciser les prestations.</p> <p>Préciser le type d'aide.</p> <p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS FINANCIÈRES</b></p> <p><b>I. Dépôt de garantie, provision pour risque de non-paiement, cautionnement demandé à un tiers</b></p> <p>Préciser si l'établissement demande le paiement d'un dépôt de garantie ou d'une provision pour risque de non-paiement. Préciser si un versement à titre d'arhes ou d'acompte est demandé au moment de la réservation et son montant. Préciser si l'établissement intègre dans le montant du dépôt de garantie ou d'une provision pour risque de non-paiement un éventuel montant versé à titre d'arhes ou d'acompte au moment de la réservation. Le montant est de..... F.T.T.C., non révisable, correspondant à..... jours de.....</p> <p>Préciser l'objet du dépôt de garantie ou de la provision. Préciser les conditions de paiement et de restitution.</p> <p>Cautonnement demandé à un tiers : l'établissement s'engage à avertir la personne qui se porte caution de l'étendue de ses obligations. Ce cautionnement ne peut être confondu avec le paiement d'une somme forfaitaire.</p> <p style="text-align: center;"><b>II. Montant total des frais de séjour</b></p> <p>La somme des prestations décrites ci-dessus et retenues à la date de signature du présent contrat est de..... F.T.T.C. Suivant le cas particulier de l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préciser s'il s'agit d'un prix de journée ou d'un montant mensuel, si autres, préciser.</li> <li>- préciser la catégorie tarifaire s'il en existe plusieurs et les critères correspondants.</li> <li>- préciser quel est le régime de prix applicable</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>EXEMPLES</b></p> <p>(Alimentation, toilette, habillement/deshabillage, déplacements à l'intérieur et/ou à l'extérieur, incontinence, aide à la rédaction du courrier et aux démarches administratives...) (Partielle ou totale.)</p>
<p>Préciser les conditions de paiement.</p>	<p>(Montant correspondant à trente jours des frais de séjour ou, pour les logements-foyers, trente jours de redevance.)</p> <p>(Pour la restitution, deux mois maximum après la résiliation du contrat.)</p> <p>(Le document signé par la personne qui se porte caution se trouve en annexe du présent contrat.)</p>
<p>Préciser les conditions de paiement.</p>	<p>(Valide, semi-valide, dépendant.)</p> <p>1. Soumis aux dispositions de la loi du 6 juillet 1990 : les prix sont libres à l'entrée (éventuellement fixés par le conseil d'administration de la mutuelle X, de l'association Y, du centre communal d'action sociale de la ville de Z).</p> <p>Les prix sont révisés ensuite sans pouvoir dépasser le taux de hausse maximum fixé annuellement par arrêté du ministre de l'économie (2,5 % au 1<sup>er</sup> janvier 1994). Une dérogation exceptionnelle peut être accordée par le préfet du département du lieu d'implantation de l'établissement.</p> <p>2. Prix de journée fixé par arrêté du président du conseil général, L'établissement étant habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale.</p> <p>3. Prix fixé par la convention d'aide personnalisée au logement, conditions de fixation et de révision du prix : ce prix ne concerne que les prestations logement ; les autres prestations, hors forfait soins, choisies (les préciser avec leur tarif correspondant) sont intégrées dans le prix total des frais de séjour ci-dessus indiqué.)</p> <p>( Paiement effectué mensuellement, d'avance ou à terme échu, au plus tard le..... du mois... )</p>

DISPOSITIONS	EXEMPLES
<p>Toute modification fait l'objet de la signature d'un avenant annexé au présent contrat.</p> <p style="text-align: center;"><b>III Conditions particulières de facturation</b></p> <p>1° En cas d'absence pour convenances personnelles : Le résidant doit informer le directeur dans un délai de ..... de ses dates d'absence. Un montant forfaitaire de ..... F.T.T.C. est déduit du montant total des frais de séjour fixé ci-dessus. Préciser la composition de ce montant forfaitaire.</p> <p>Les frais de séjour ne sont pas à payer si le logement a été remis à la disposition de l'établissement et occupé par une autre personne à titre temporaire. Préciser la durée pendant laquelle ces conditions particulières s'appliquent. Au-delà, préciser les conditions de facturation. 2° En cas d'absence pour hospitalisation : Sauf demande expresse et écrite du résidant, le logement est conservé. Un montant forfaitaire de ..... F.T.T.C. est déduit du montant total des frais de séjour fixé ci-dessus. Préciser la composition de ce montant forfaitaire.</p> <p>Préciser, le cas échéant, la durée pendant laquelle ces conditions particulières s'appliquent. Au-delà, préciser les conditions de facturation. 3° En cas de résiliation du contrat : Préciser la date à laquelle la facturation cesse : - après la date du décès, si le logement n'a pas été remis à la disposition de l'établissement, préciser les conditions de facturation et la durée maximale de cette facturation ; - en cas de départ volontaire anticipé, par rapport à la date prévue et notifiée au directeur de l'établissement, préciser les conditions de facturation.</p> <p style="text-align: center;"><b>CONDITIONS DE RÉSILIATION DU CONTRAT.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>I Résiliation à l'initiative du résidant</b></p> <p>La décision doit être notifiée au directeur de l'établissement, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de ..... avant la date prévue pour le départ. Le logement est libéré à la date prévue pour le départ.</p> <p style="text-align: center;"><b>II. Résiliation pour inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil de l'établissement</b></p> <p>Si l'état de santé du résidant ne permet plus son maintien dans l'établissement, et en l'absence de caractère d'urgence, celui-ci et, s'il en existe un, son représentant légal en sont avisés, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception. Le directeur de l'établissement ou la personne mandatée par le gestionnaire de l'établissement prend toutes mesures appropriées, en concertation avec les parties concernées, sur avis du médecin traitant, s'il en existe un, et, le cas échéant, du médecin attaché à l'établissement. En cas d'urgence, le directeur de l'établissement ou la personne mandatée par le gestionnaire de l'établissement est habilité pour prendre toutes mesures appropriées, sur avis du médecin traitant, s'il en existe un, et, le cas échéant, du médecin attaché à l'établissement. Le résidant et, s'il en existe un, son représentant légal sont avertis par le directeur de l'établissement, ou</p>	<p style="text-align: center;">(48 heures à l'avance.)</p> <p style="text-align: center;">(Il correspond à la partie coût alimentaire journalier des frais de séjour ou fait référence au forfait hospitalier ou toute autre référence choisie par l'établissement.)</p> <p style="text-align: center;">(Il correspond à la partie coût alimentaire journalier des frais de séjour ou fait référence au forfait hospitalier ou toute autre référence choisie par l'établissement.)</p> <p style="text-align: center;">( Paiement du montant total des frais de séjour fixé ci-dessus, déduction faite d'un montant forfaitaire de ..... F, soit ..... F.T.T.C.)</p> <p style="text-align: center;">(Trente jours maximum.)</p>

DISPOSITIONS	EXEMPLES
<p>la personne mandatée par le gestionnaire de l'établissement, dans les plus brefs délais, des mesures prises et de leurs conséquences.</p>	
<p><b>III. Résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité</b></p> <p>Les faits doivent être établis et portés à la connaissance du résident et, s'il en existe un de son représentant légal, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception.</p> <p>Si le comportement ne se modifie pas après la notification des faits contes- tés, une décision définitive sera prise par le directeur de l'établissement ou la personne mandatée par le gestionnaire de l'établissement, après consultation du conseil de l'établissement et après avoir entendu le résident et/ou, s'il en existe un, son représentant légal, dans un délai de.....</p> <p>La décision définitive est notifiée au résident et, s'il en existe un, à son représentant légal, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception. Le logement sera libéré dans un délai de..... après la notification de la décision définitive.</p>	<p>(Trente jours.)</p>
<p><b>IV. Résiliation pour défaut de paiement</b></p> <p>Tout retard de paiement égal ou supérieur à..... est notifié au résident et, s'il en existe un, à son représentant légal, de préférence par lettre recomman- dée avec accusé de réception.</p> <p>Le défaut de paiement doit être régularisé dans un délai de... à partir de... En cas de non-paiement dans le délai imparti pour la régularisation, le logement sera libéré dans un délai de... à partir de...</p>	<p>(La date d'échéance.)</p> <p>(Trente jours) (La notification du retard de paiement.)</p>
<p><b>V. Résiliation pour décès</b></p> <p>Le représentant légal et/ou les héritiers sont immédiatement informés, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception.</p> <p>Le directeur de l'établissement ou la personne mandatée par le gestion- naire de l'établissement s'engage à mettre tout en œuvre pour respecter les volontés exprimées et remises par écrit, sous enveloppe cachetée.</p> <p>Si le résident ne souhaite pas préciser ses volontés, l'indiquer.</p> <p>Le logement devra être libéré dans un délai de... à compter de la date du décès.</p> <p>Préciser, le cas échéant, les conditions d'attribution d'un nouveau loge- ment lorsqu'il existe un conjoint survivant.</p>	<p>(Dans un délai maximum de trente jours.)</p>
<p><b>VI. Dispositions applicables à tous les cas de résiliation du contrat</b></p> <p>Un état des lieux contradictoire et écrit est établi au moment de la libéra- tion de la chambre.</p> <p><b>RESPONSABILITÉS RESPECTIVES DE L'ÉTABLISSEMENT, ET DU RÉSIDENT POUR LES BIENS ET OBJETS PERSONNELS</b></p> <p>Les dispositions de la loi n° 92-614 du 6 juillet 1992 et de son décret d'application du 27 mars 1993 sont détaillées dans le règlement intérieur obligatoirement remis au résident à la signature du présent contrat.</p> <p>Le résident ou, s'il en existe un, son représentant légal certifie par la signature du présent contrat avoir reçu l'information écrite et orale, obliga- toire, sur les règles relatives aux biens et objets personnels, en particulier sur les principes gouvernant la responsabilité de l'établissement en cas de vol, perte ou détérioration de ces biens.</p> <p>La liste des objets est mise à jour chaque fois qu'il y a dépôt ou retrait par le résident et se trouve en annexe au présent contrat. Un reçu est remis au résident et/ou, s'il en existe un, à son représentant légal.</p> <p>La signature du présent contrat remplit l'obligation d'information sur la nécessité de procéder au retrait des objets et biens personnels déposés, à la sortie définitive de l'établissement.</p>	

## ANNEXES

**Rapports présentés dans un premier temps par chacun des deux collèges à la séance plénière du 21 décembre 1993.**

### **I. Rapport du collège des consommateurs et usagers du C.N.C. relatif à l'élaboration d'un contrat type destiné aux gestionnaires de certains établissements hébergeant des personnes âgées (vote pour à l'unanimité du collège Consommateurs et abstention à l'unanimité du collège Professionnels).**

En date du mardi 8 septembre 1992, le bureau du Conseil national de la consommation a adopté le mandat relatif à l'élaboration d'un contrat type destiné aux gestionnaires de certains établissements hébergeant des personnes âgées.

Le mandat retenu par les deux collèges constatait, deux ans après la publication de la loi n° 90-600 du 6 juillet 1990 relative aux conditions de fixation des prix des prestations fournies par les établissements non conventionnés assurant l'hébergement des personnes âgées, la nécessité d'une réflexion sur ce sujet.

Selon les modalités traditionnelles de fonctionnement du Conseil national de la consommation, les membres du groupe de travail se sont réunis à neuf reprises afin de cerner l'ensemble des problèmes soulevés par le mandat.

Le groupe de travail a pu regrouper toutes les catégories de parties prenantes : professionnels, consommateurs, organismes consultatifs (INC, Afnor) et pouvoirs publics.

Pour plus de clarté dans les débats, les réunions ont été articulées autour de thèmes afin de couvrir l'ensemble des difficultés pouvant apparaître.

La situation actuelle s'avère, en effet, peu satisfaisante pour les pensionnaires de ces établissements.

Comme semblent le montrer les enquêtes des services déconcentrés de la DGCCRF et les observations relevées par les associations de consommateurs, la mise en œuvre des obligations législatives n'est pas appliquée avec célérité.

Lors de l'adoption de ce mandat, les membres du collège Consommateurs et usagers ont mis l'accent sur la nécessité de reprendre l'ensemble des recommandations de la Commission des clauses abusives, adoptées le 5 juillet 1985, auxquelles se réfère de plus en plus la jurisprudence.

D'ailleurs, il apparaît nécessaire que ce document officiel de référence soit annexé au rapport à titre de repère, trop d'établissements incluant des « clauses réputées non écrites » dans leurs formulaires contractuels ou ignorant l'existence même de ce texte.

La situation démographique de notre pays rend nécessaire cette réflexion.

Les projections de l'INED indiquent que les effectifs des personnes de plus de soixante ans devraient progresser de plus de 45 % d'ici à 2015, atteignant le seul des 15 millions d'individus, dont près de 6 millions de plus de soixante-cinq ans. Cette augmentation considérable implique la mise en place de « lieux de vie » ouverts sur la société civile, sociale et culturelle, avec services et assistance médicale répondant aux attentes, aux besoins et aux moyens diversifiés des postulant.

Il est fondamental que ces personnes demeurent des citoyens à part entière, intégrés à la société.

Les constats faits à partir de la situation actuelle montrent que le consommateur appelé à se renseigner, avant d'opter pour tel ou tel établissement, n'a que trop rarement la possibilité de faire un véritable choix. Les éléments qualitatifs et quantifiables sont parfois peu exploitables, faute d'une information disponible.

Il apparaît nécessaire donc et même obligatoire que la personne appelée à prendre la décision d'opter pour tel ou tel éta-

blissement, ou son entourage familial s'il n'est pas en état de le faire, puisse disposer de tous les éléments susceptibles d'éclairer le choix correspondant le mieux à sa situation financière, à ses besoins médicaux, à ses possibilités physiques (autonomie ou non).

Il ne s'agit pas – cela doit être rappelé – d'une décision engageant pour une courte période, mais en vue d'un séjour espéré long et harmonieux.

Cela nécessite la mise en place d'établissements offrant des prestations de qualité sans atteindre des prix prohibitifs afin que l'accès ne repose pas sur des systèmes de sélection par l'argent. Il est impératif que la sécurité des locaux respecte les normes les plus récentes avec une adaptation sans délai et obligatoire des établissements n'y répondant pas. Il faut avoir à l'esprit que, la population concernée est le plus souvent fragilisée par des handicaps liés à l'âge qui rendent difficiles les éventuelles évacuations rapides, en cas d'incendie par exemple.

Pour remédier aux lacunes évoquées dans le mandat, le collège Consommateurs et usagers a fait sienne, dès le départ, la suggestion de retenir l'idée d'une norme Afnor détaillée qui ne pourrait pas donner lieu à critiques et constituerait, de ce fait, une référence pour tout le secteur.

Cette piste de travail a été écartée dès le départ par les membres du collège des professionnels et par l'administration, étant précisé qu'un groupe de travail spécifique du Conseil national de la consommation réfléchit en parallèle à la mise en place de la certification généralisée des services.

Cet argument manifestement dilatoire ne saurait faire obstacle à l'élaboration de la norme ou du référentiel qui servirait de base à la certification. Il faut observer à ce sujet, pour renforcer la crédibilité de cette idée, que deux normes Services ont été élaborées et vont être mises en place dans les secteurs du démergement et du nautisme.

Il apparaît que le secteur des maisons de retraite ne devrait pas, dans ces conditions, poser de problèmes insurmontables pour la définition d'une norme Afnor pouvant être retenue par l'ensemble des établissements, quels que soient leur spécialité et leur statut.

#### **Le contenu des documents et les points abordés**

Il va de soi que les documents remis aux intéressés doivent permettre non seulement une information préalable englobant toutes les situations et incluent des règles limitant les sources de conflits, à savoir :

- la présentation de l'établissement (médicalisation ou non, conventionnement ou non...);
- les conditions d'entrée ;
- le dépôt de garantie ;
- l'avance de pension ;
- les clauses de résiliation ;
- les incompatibilités ;
- le décès ;
- le non-paiement ;
- les règles au cours du séjour ;
- la perte, la détérioration ou le vol des objets ;
- les absences momentanées ;
- les responsabilités en cas de dommages ;
- la notion de médicalisation des établissements ;
- observations ultimes (les assurances).

#### **LES CONDITIONS D'ENTRÉE**

##### **Le dépôt de garantie (locataire)**

Il apparaît souhaitable de bien cerner ces questions. Les membres du collège Consommateurs et usagers souhaitent s'en tenir à la notion de location clairement explicitée dans les contrats.

Il vise à couvrir – cela a été relevé maintes fois par la Commission des clauses abusives – les retards de paiement de loyers ou de charges locatives et les réparations liées à des dégradations constatées de manière contradictoire dans le logement loué.

Un dépôt de garantie d'un montant maximum de trente jours francs au maximum non révisable apparaît raisonnable et il est nécessaire de stipuler que le délai pour la restitution ne peut excéder deux mois.

La transparence sur la qualité et le mode de financement des prestations assurées par les établissements et sur les modalités de règlement des intervenants extérieurs non prévus dans le prix de la pension doit être sans ambiguïté.

#### L'avance de pension

La pension d'un mois de séjour peut être demandée à l'entrée, à titre d'avance permanente, et peut être considérée comme une caution.

### LES CLAUSES DE RÉSILIATION

#### Le non-paiement

Les organisations de consommateurs relèvent que les établissements se sont assurés de la solvabilité du pensionnaire avant son entrée dans les lieux et qu'un dépôt de garantie existe pour couvrir ce type de risques.

Cela rappelle, il appartient d'abord au gestionnaire de l'établissement de s'assurer des raisons du retard de règlement du loyer et des prestations annexes.

Il peut provenir en effet d'un simple oubli ou alors résulter d'un différé dans le versement de la pension.

La procédure éventuelle engagée doit commencer par un entretien personnalisé avec l'intéressé sans pression immédiate.

En cas d'absence d'explications crédibles, une mise en demeure est effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception. Il apparaît opportun d'aviser de manière concomitante la famille.

Le délai accordé à la personne en situation de non-paiement devrait être de trois mois après la mise en demeure. En tout état de cause, les périodes hivernales de protection des locataires doivent être prises en compte.

#### Les incompatibilités

Dues au comportement de la personne face à son environnement :

Le collège Consommateurs et usagers relève que l'approche de cette question est délicate puisqu'elle peut s'appuyer sur des témoignages partiels ou des manifestations perturbantes momentanées.

Il faut, cela va de soi, concilier des obligations de transferts rapides tout en protégeant les personnes concernées de décisions unilatérales arbitraires, ne pouvant pas ou plus être soumises à recours

La procédure qui sera mise en place devra impérativement reposer sur le principe de la procédure contradictoire effective.

Elle doit être précédée d'un entretien personnalisé avec l'intéressé, éventuellement accompagné d'une personne de son choix. Un simple contact mené de façon cordiale peut permettre de comprendre les motifs qui ont conduit cette personne à avoir un comportement perturbant l'entourage... Sur ce plan comme dans bien d'autres, la qualité de la vie passe par la richesse des rapports humains.

En cas d'échec, il est nécessaire d'enclencher la procédure contradictoire évoquée, qui débute par l'expédition au résident concerné d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Le conseil d'établissement, rendu obligatoire par la loi du 30 juin 1975, est impérativement consulté. Il lui appartient d'auditionner la personne concernée, sa famille, le médecin de son choix ainsi que la personne éventuellement retenue pour l'entretien préalable. La décision définitive, si elle est négative, revient à la direction de la maison de retraite, qui la notifie de façon motivée par lettre recommandée, avec accusé de réception, un délai d'un mois étant laissé à la personne impliquée pour quitter les lieux.

Il est indispensable que l'établissement s'assure du devenir de l'intéressé, qui ne doit pas se trouver sans possibilité d'hébergement.

Dues à l'inadaptation de l'état de santé de l'intéressé par rapport aux possibilités d'accueil médical de l'établissement :

Les organisations de consommateurs et usagers sont attachées au respect du libre choix du médecin traitant par le retraité.

Il peut certes y avoir une contre-visite, à la demande directe de la maison de retraite, afin d'éclairer la décision du comité d'établissement.

La famille de l'intéressé doit être associée à la prise de décision.

Il importe que les établissements ne s'appuient pas sur cette procédure pour mettre en place des périodes déguisées, dites « d'essai », à la seule convenance de la maison de retraite. La loi du 6 juillet 1990 exclut d'ailleurs cette possibilité dès à présent pour les établissements qui ne sont ni habilités à l'aide sociale ni conventionnés au titre de l'aide personnalisée au logement.

Cette interdiction devrait être étendue à l'ensemble des établissements.

Par ailleurs, le collège Consommateurs et usagers souligne que les contrats stipulent – même si cela pose parfois des difficultés sectorielles, notamment en province – l'assurance de la continuité des conditions de sa prise en charge médicale.

#### Le décès :

Le collège Consommateurs et usagers demande qu'en cas de décès d'une personne hébergée la facturation cesse à la libération de la chambre.

En cas de non-déménagement par la famille des meubles et des objets personnels du défunt, la facturation ne peut dépasser un mois, la direction de l'établissement pouvant alors procéder à la libération de la chambre.

Les organisations de consommateurs insistent sur l'obligation de ne faire effectuer des travaux éventuels de rénovation qu'après la réalisation de l'état des lieux contradictoire.

### LES RÈGLES AU COURS DU SÉJOUR

#### La perte, la détérioration ou le vol des objets

Le collège Consommateurs et usagers prend acte des dispositions prévues par la loi n° 92-614 du 6 juillet 1992 relative à la responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations des objets déposés dans les établissements de santé et certains établissements sociaux ou médicaux et à la vente des objets abandonnés dans ces établissements.

Il estime que les dispositions reprises dans le décret d'application du 27 mars 1993 sont étendues à l'ensemble des établissements recevant des personnes âgées. La responsabilité est, en effet, de plein droit à la charge de l'établissement pour les objets perdus, détériorés ou volés, répertoriés dans le cadre d'une procédure contradictoire de dépôt.

Le collège relève que des difficultés subsistent car la loi a prévu une possibilité de plafond de responsabilité mais aussi des solutions de refus d'objets encombrants ou de valeur.

Certaines personnes sont attachées pour des raisons est-  
mables à des objets qu'elles désirent conserver près d'elles  
jusqu'à la fin de leurs jours.

Cette difficulté se doit d'être prise en compte avec une  
approche humaine.

L'application cohérente des formalités de dépôts tant à  
l'entrée qu'à la sortie ne sera réellement réussie que dans le  
cadre de la mise en place d'un contrat type.

Les informations reprises dans les règlements intérieurs  
spécifiques à chaque établissement de façon disparate peuvent  
échapper à l'attention des personnes effectuant les formalités  
d'entrée.

Une information détaillée levant toutes les ambiguïtés doit  
être fournie, notamment pour les objets dits de valeur et les titres  
mobiliers, conformément aux dispositions du décret n° 93-550  
du 27 mars 1993.

### **Les absences momentanées**

Les convenances personnelles :

Le collège Consommateurs et usagers relève que les per-  
sonnes séjournant dans ces établissements ont le droit légitime  
de bénéficier le plus longtemps possible d'une véritable auto-  
nomie permettant le maintien d'une vie active.

Cela implique la faculté de sortir pour des raisons diverses  
pour des périodes laissées à leur libre choix avec un rembourse-  
ment partiel de leurs frais de séjour.

Pour apprécier le délai nécessaire au déclenchement du rem-  
boursement de certains frais de séjour, il est opportun de prendre  
en considération l'évolution conséquente de l'équipement hôte-  
lier et du mode de commande des denrées aux fournisseurs.

Tous les produits ont une durée de conservation connue et  
maîtrisée. Une bonne gestion des stocks est donc compatible  
avec une légère fluctuation du nombre de repas servis au jour le  
jour.

Il apparaît donc qu'un délai fixé à l'avant-veille du départ est  
amplement suffisant pour le remboursement basé sur le forfait  
hospitalier en vigueur à la date de l'absence.

Dans les cas d'extrême urgence (décès d'un proche) ce délai  
pourrait être ramené au minimum, c'est-à-dire le jour du départ.

Les hospitalisations :

Il apparaît judicieux de se caler, dans ce type de situation,  
sur le régime des convenances personnelles, en prévoyant deux  
solutions suivant qu'il s'agit d'un acte médical programmé ou  
d'une urgence s'imposant sans délai.

Les responsabilités en cas de dommages causés ou subis par  
un pensionnaire (fugue, accident) :

Le collège Consommateurs et usagers estime en préalable  
que tout établissement doit avoir un minimum d'organisation  
avec un personnel qualifié suffisant.

Cela nécessite une surveillance minimum adaptée à chaque  
situation, tout en respectant la notion de structure ouverte.

Le problème impose pour les établissements des obligations  
de moyens suffisants.

Il est reconnu que ce problème est complexe et ne peut guère  
trouver de solution idéale, sauf remise en cause des libertés  
individuelles. Le personnel médical de l'établissement doit  
suivre avec une « attention particulière les personnes désorien-  
tées ».

L'établissement est civilement responsable des pensionnaires  
hébergés ; cela implique qu'il s'assure de façon conséquente  
pour les accidents pouvant intervenir au sein de l'établissement  
ou à l'extérieur en cas de fugue.

### **La notion de médicalisation des établissements**

Il apparaît souhaitable, dans un souci d'information et de  
compréhension des futurs pensionnaires, que la notion de médi-  
calisation des établissements soit mieux comprise et bien cernée,  
à partir de critères normalisés.

Les renseignements fournis actuellement sont, selon les pro-  
pos des professionnels, flous et trompeurs.

Il est important de connaître, en effet, le nombre de lits  
médicalisés par rapport au nombre total de lits existants dans  
l'établissement. L'effectif médical et paramédical présent et la  
qualification de ce personnel.

### **Observations ultimes**

Il apparaît utile et nécessaire, au vu des contrats existants et  
des auditions intervenues, que toute personne admise dans un  
établissement de retraite soit informée de la nécessité de contac-  
ter une assurance responsabilité civile personnelle afin de se pro-  
téger vis-à-vis des tiers.

La sensibilisation devrait être aisée puisque cette notion fait  
partie des engagements souscrits par un locataire ou un proprié-  
taire lors de sa vie active.

Il est relevé à cette occasion que certains établissements  
englobent dans le prix de leurs prestations la prise en charge de  
cette inscription.

Il est impératif que, lors de son admission, la personne âgée  
dispose de l'entière liberté de souscrire un contrat avec les garan-  
ties de son choix auprès d'une compagnie librement désignée.

### **II. Rapport du collège des professionnels du C.N.C. relatif à l'élaboration d'un contrat type destiné aux gestionnaires de certains établissements hébergeant des personnes âgées (vote pour à l'unanimité du collège Professionnels et abstention à l'unanimité du collège Consommateurs).**

#### **1. Sur la nécessité d'un contrat type : situation existante**

Quel que soit le statut juridique des personnes morales  
gérant un établissement pour personnes âgées, chacune d'entre  
elles entend conserver sa liberté de définir les spécificités aux-  
quelles l'établissement veut répondre.

En conséquence, l'établissement d'un contrat type entre la  
personne morale gérante et le résidant ne peut exister.

Les personnes morales gérant de tels établissements, qu'elles  
soient contraintes par loi ou non de le faire, indiquent qu'elles  
ont toutes établi pour leurs bénéficiaires des contrats précisant  
les modalités de vie, obligations et droits des résidents dans  
chaque établissement, la nécessité d'un tel contrat étant reconnue  
par tous.

L'examen des clauses figurant dans ces contrats peut donner  
lieu à d'utiles échanges sur la ou les différentes manières d'abor-  
der les différents sujets dans le respect des obligations légales ou  
réglementaires.

La mise en place d'un référentiel des clauses pouvant ou  
devenant exister dans les contrats apparaît utile afin de fixer éven-  
tuellement les bornes à l'intérieur desquelles peut s'exercer le  
libre choix des gestionnaires en référence aux recommandations  
de la commission des clauses abusives, qui auraient cependant  
intérêt à entraîner un examen approfondi des diverses situations  
exposées, afin de les confronter à la réalité objective à laquelle  
les gestionnaires doivent faire face.

#### **2. Sur l'opportunité d'établir une norme AFNOR**

Les participants constatent :

— que l'AFNOR ne revendique pas de compétence en la  
matière ;

– que les clauses des contrats à étudier peuvent et doivent varier en fonction des divers projets de vie à mettre en œuvre. L'établissement d'une norme unique aurait un effet réducteur qu'il n'est pas souhaitable de susciter.

### 3. Sur le champ d'application de l'étude

Bien que non visés par la loi du 6 juillet 1990, les établissements :

- habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale ;
- conventionnés au titre de l'aide personnalisée au logement, ne voient aucun inconvénient à participer au groupe de travail et à bénéficier des échanges de vues permettant de clarifier les principales clauses de contrats qu'ils estiment nécessaire d'établir même sans obligation légale.

### 4. Les principaux sujets ayant ou pouvant entraîner des litiges sont :

4.1. *Les conditions de facturation en cas d'absence ou d'hospitalisation du résident.*

4.2. *Les conditions de résiliation des contrats :*

- pour décès ;
- pour convenance personnelle ;
- pour non-adaptation du résident au projet de vie offert par le gestionnaire en fonction du niveau des soins qu'il peut assurer.

4.3. *Les avances et dépôts de garantie.*

4.4. *La responsabilité des établissements et des personnes âgées (loi du 6 juillet 1992 et décret d'application du 27 mars 1993).*

4.5. *La médicalisation des établissements : nature des soins pouvant être réalisés par l'établissement et conditions de facturation.*

### 5. Conditions de facturation en cas d'absence ou d'hospitalisation du résident

*Caractéristiques d'un établissement pour personnes âgées*

C'est une entité réunissant dans le même établissement :

- des locaux d'hébergement, principalement en chambre individuelle, avec un encadrement de personnel de direction, de nursing et d'entretien ;
- une structure de restauration collective permettant le service de repas soit en salle à manger, soit en chambre, à partir d'équipements et de personnels de cuisine et de salle ;
- des locaux et un encadrement de personnel soignant, aides soignantes, infirmières, médecins, plus ou moins important selon le degré de médicalisation de l'établissement.

### Objectifs recherchés par les personnes âgées

Hébergement :

L'âge d'entrée en maison de retraite se situe actuellement entre quatre-vingt un et quatre-vingt-six ans, compte tenu du développement des systèmes d'aide à domicile qui permettent de rester « chez soi » plus longtemps.

La personne âgée recherche un nouveau « chez soi » où rester jusqu'à son décès, en conservant quelques meubles personnels et de nombreux bibelots familiaux, et la possibilité d'être soignée sur place sans hospitalisation excessive.

La chambre est donc personnalisée et sera le plus souvent dotée de lits médicalisés (hauteur variable), de lignes de téléphone privées et de systèmes d'appels centralisés permettant la surveillance de jour et de nuit tant au lit qu'en salle d'eau.

Un inventaire des meubles et objets garnissant la chambre est obligatoirement fait de façon contradictoire, tant à l'entrée qu'à la sortie.

L'utilisation de la chambre par un tiers pendant des absences est donc le plus souvent écartée.

Restauration :

Bénéficiaire de petits déjeuners servis soit en salle, soit principalement en chambre, par le personnel de la maison.

Pouvoir choisir la composition des menus des repas et se les faire servir en salle de restaurant, principalement, et en chambre, accessoirement, selon l'état de santé.

Soins :

Bénéficiaire de la surveillance de jour et de nuit.

Bénéficiaire des services de soins plus ou moins développés selon l'état de santé.

Être soigné dans sa chambre après appel à du personnel médical ou infirmier

### Respect de la liberté de la personne âgée

Elle s'exerce par :

- la personnalisation de la chambre qu'elle se réserve jusqu'à son décès avec tout son environnement ;
- la liberté de mouvement lui permettant de participer ou non au service de restauration en récupérant si possible une part correspondant à des repas non pris.

### Conséquences financières de cette liberté

La chambre affectée à la personne âgée étant son logement dont elle se réserve la jouissance exclusive, aucune absence, courte ou longue, à son initiative ou subie en cas d'hospitalisation, ne peut donner lieu à réduction des frais de séjour quant à la partie des coûts relatifs aux locaux et à leur environnement.

Les repas non pris peuvent par contre donner lieu à remboursement pour la part, dans chaque repas, correspondant aux vivres non consommés mais non pour la part des frais de fabrication et de service à table qui restent engagés par la maison de retraite (frais de personnel et équipements de cuisine) que la personne âgée soit présente ou absente.

Les séjours en maison de retraite font en général l'objet d'une facturation au mois et d'avance.

### Modalités financières de ce droit à remboursement des vivres

Trois conditions essentielles sont à préciser :

- le délai de prévenance pour que la personne âgée ait le temps de prévenir la direction de son absence et que l'économat puisse annuler la commande de repas correspondant au séjour permanent ;

- l'unité de remboursement : repas ou journée ;

- le niveau du prix de remboursement.

### Délai de prévenance

Ce délai peut être fixé à deux ou trois jours francs avant le début de la période de remboursement, délai nécessaire, selon l'organisation des cuisines, pour adapter la préparation des repas au nombre de convives y compris pendant les week-ends où les commandes sont faites d'avance. Ce délai devrait exister dans tous les cas d'absence volontaire ou subie.

### Unité de remboursement : la journée Vivres

Il est proposé de retenir comme unité la journée Vivres comprenant deux repas, un petit déjeuner, un goûter et de ne pas prévoir de possibilité de remboursement éclaté.

## Prix de remboursement

Les vivres compris dans les journées Repas servis s'élèvent en 1992 à un coût de 20 F à 25 F par jour.

Ce coût pourrait être le prix de remboursement à la personne âgée à l'issue du délai de prévenance.

Toutefois beaucoup d'établissements pour personnes âgées acceptent de rembourser un montant par jour de 52 F en 1992 correspondant au forfait hôtelier des hôpitaux, car ce chiffre est fixé pour chaque année par le ministère de la santé et ne donne donc pas lieu à discussion.

En cas d'hospitalisation d'une personne âgée :

- celle-ci reçoit le forfait hôtelier de la maison de retraite qui a encaissé la pension mensuelle ;
- celle-ci paye à l'hôpital le même forfait hôtelier. Les soins à l'hôpital sont pris en charge par la sécurité sociale.

Les absences pour cause familiale ou de congés obéissent aux mêmes règles.

## 6. Conditions de résiliation des contrats de séjour

### 6.1. Causes.

- Trois causes ont été abordées :
- Le décès (cause générale).
- Le départ à l'initiative du résident.
- Le départ à l'initiative du gestionnaire.

### 6.2. Contrainte économique.

Étant donnée l'actuelle pénurie de places en maison de retraite et la fixation des prix à un niveau le moins élevé possible correspondant à un taux d'occupation de lits maximum, il convient que la neutralisation de la chambre ou du lit en cas de départ du résident soit la plus courte possible afin que le coût de la non-occupation payante soit minimum et ne vienne pas réduire le prix à demander aux résidents qui restent, tout en assurant l'équilibre de gestion.

Le changement d'attribution d'une chambre doit permettre le cas échéant la réfection des peintures et papiers peints, afin d'offrir au nouvel occupant une chambre propre à personnaliser.

Les objets et éventuels meubles personnels du résident qui part doivent pouvoir, même si les familles tardent à se manifester :

- être inventoriés ;
- être sortis de la chambre et conservés en lieu sûr jusqu'à remise à disposition des familles afin de remettre la chambre vide à la disposition du gestionnaire.

### 6.3. Traduction financière.

A l'issue du délai de prévenance, il y a lieu de décompter les vivres des repas qui ne seront pas pris selon le tarif de décompte fixé au contrat en fonction du coût des vivres.

Les autres coûts étant structurels et ne dépendant pas de la présence ou de l'absence d'un résident bénéficiant d'une chambre réservée, le prix de pension continue à courir jusqu'à reddition de la chambre vide au gestionnaire.

La facturation des coûts de structure continuera donc à être effectuée à la charge du résident ou de sa succession pendant un délai :

- minimum de huit jours à partir du décès ;
- maximum de trente jours à partir du décès ou de l'annonce de la libération de la chambre.

Ce délai de trente jours correspondra souvent à la durée du dépôt de garantie ou de l'avance versée par le résident à l'entrée dans l'établissement.

## 6.4. Départ à l'initiative de l'établissement

Il devra être prévu au contrat en cas :

- d'inadaptation importante entre ;
- les besoins sanitaires du résident ;
- les possibilités de soins de l'établissement.

Ce départ devra être organisé avec la famille, le médecin traitant et le médecin responsable de l'établissement dans le souci de trouver une autre structure mieux adaptée au cas du résident. La description des cas pouvant justifier la constatation de cette inadéquation ne sera pas énoncée dans le contrat ;

- de non-paiement de la pension et des modalités de versement de celle-ci prévues au contrat (terme à échoir, terme échu). L'invitation à payer, dans un délai fixé les sommes en retard devra être faite par écrit et prévoira de façon précise la sanction du non-règlement par interruption du contrat de séjour.

## 7. Avances, dépôts de garantie

Selon les spécificités des services offerts par le gestionnaire de l'établissement, la somme due par le résident correspondra :

- soit à un loyer ;
- soit à une pension ;
- soit à une formule diversifiée.

7.1. *En cas de loyer*, la réglementation relative aux locaux d'habitation s'appliquera avec mise en place :

- d'un dépôt de garantie d'un maximum de deux mois non révisable destiné à garantir le règlement régulier du loyer et les dégâts éventuels constatés lors de la libération de la chambre ;
  - du règlement en début de chaque mois, terme à échoir, du loyer avec la formule d'indexation prévue au contrat.
- Un mécanisme trimestriel est possible.

### 7.2. *En cas de pension mensuelle ou journalière.*

Le prix correspondant à la pension d'un mois de séjour peut être demandé à titre d'avance permanente destinée à couvrir :

- le versement régulier de la pension selon les modalités prévues au contrat ;
- le déclenchement de la procédure de rappel ;
- l'application de la sanction pour non-respect des conditions de versement.

Cette avance permanente doit être complétée à chaque variation de prix de pension pour représenter trente jours d'avance au prix en vigueur :

### 7.3. *Caution de la famille ou d'un tiers.*

Une telle caution peut être demandée soit à l'entrée dans l'établissement soit après un incident de paiement pour garantir à l'établissement l'encassement, à bonne date, des sommes qui lui sont dues.

Une telle caution peut justifier une modulation du dépôt de garantie ou de l'avance permanente.

## 8. Responsabilité des établissements et des personnes âgées

Le contrat de séjour devra comporter :

Le renvoi au texte de la loi du 6 juillet 1992, du décret du 27 mars 1993 et de la circulaire d'application.

Un commentaire sur les principales obligations qui en découlent :

- inventaire à l'entrée ;
- inventaire à la sortie ;
- modalités de contrôle du mouvement des biens ;
- imitations de responsabilité.

L'établissement peut dans un contrat :

- limiter sa responsabilité à condition d'en définir précisément le champ d'application ;
- prévoir un mandat explicite de substitution pour faire face aux notions d'urgence (médecine ambulatoire et soins d'hospitalisation, décès, etc.).

Les gestionnaires sont conscients devant les orientations de la jurisprudence risquant de mettre en cause la responsabilité de l'établissement de l'opportunité de contracter une assurance de responsabilité civile d'un champ d'application relativement étendu (y compris en cas d'intervention de bénévoles).

Les contrats peuvent prévoir, par ailleurs, l'obligation pour les résidents de contracter une assurance de responsabilité civile personnelle pour les risques qu'ils encourent par leur résidence en maison de retraite.

## 9. Médicalisation des établissements

Les gestionnaires devront faire connaître aux résidents et inscrire dans le contrat de séjour :

9.1. L'existence éventuelle dans l'établissement d'un certain nombre de lits de cure médicale autorisés.

9.2. La liberté pour le résident de faire appel au praticien libéral de son choix en le rémunérant directement

9.3. La nécessité pour le résident de faire face directement au règlement des prestations non comprises dans les forfaits (pharmacie, soins paramédicaux).