



Etablissement hébergeant des personnes âgées

Ces établissements médico-sociaux ont pour mission d'héberger des personnes âgées autonomes ou dépendantes. Lors de l'admission dans l'établissement, des informations obligatoires doivent être données au futur résident ou à son représentant légal, les prix ou tarifs d'hébergement ainsi qu'un contrat de séjour écrit.

Les principaux droits des résidents sont définis par le Code de l'action sociale et des familles (CASF).

Quels sont les différents établissements concernés ?

- les établissements hébergeant des personnes âgées (EPHA) ou maisons de retraite non médicalisées ;
- les établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD) ou maisons de retraite médicalisées destinées aux personnes âgées qui ont besoin d'aide et de soins au quotidien ;
- les résidences-autonomie.

Attention

Les résidences services qui ne sont pas des établissements médico-sociaux ne relèvent pas de la réglementation décrite ici.

Les obligations de ces établissements sont différentes selon qu'ils sont ou non habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement (ASH). Cette aide financière peut être demandée par le résident au conseil départemental lorsqu'il ne dispose pas des ressources suffisantes pour payer le prix de l'hébergement.

Bon à savoir

Outre l'aide sociale à l'hébergement (ASH), il existe d'autres aides financières dont le résident peut bénéficier le cas échéant pour payer le prix de son séjour :

- l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) versée par le conseil départemental
- les aides au logement (APL ou ALS), si l'établissement dispose d'un conventionnement APL, versées par la caisse d'allocations familiales.

L'information de la personne hébergée

L'établissement a un devoir d'information vis-à-vis des personnes hébergées et doit fournir à tout nouveau résident un livret d'accueil auquel sont annexés une charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement de l'établissement.

► L'établissement doit afficher :

- le(s) « prix ou tarif hébergement » par jour et par personne lorsque l'établissement accueille des personnes dépendantes.

Ce prix ou tarif hébergement intègre l'ensemble des prestations minimales délivrées obligatoirement par l'établissement, dont la liste est fixée réglementairement¹. Il s'agit du « socle de prestations » comprenant les prestations administratives, l'accueil hôtelier (dont la chambre), la restauration, le blanchissage du linge plat et de toilettes et l'animation de la vie sociale.

- Pour les personnes âgées dépendantes qui ne bénéficiant pas d'une place habilitée à l'aide sociale à l'hébergement, le « prix hébergement » communiqué est généralement celui des chambres majoritairement proposées dans l'établissement, sous réserve de disponibilité, et peut être différent en fonction du type de chambre (simple ou double) proposé ou de son confort. Pour plus de précisions, il convient de demander à l'établissement l'ensemble des prix.
- En cas d'habilitation à l'aide sociale à l'hébergement, le « tarif hébergement », qui doit être affiché, est fixé par le Président conseil départemental.

La liste du « socle de prestations » est généralement affichée. Si ce n'est pas le cas, elle peut être demandée à l'établissement.

- le prix unitaire de toutes les autres prestations d'hébergement hors « socle de prestations », proposées le cas échéant par les établissements, telles que des prestations de blanchissage du linge personnel, des prestations téléphoniques, la location d'une télévision ou d'autres prestations internalisées. Ces prestations non obligatoires ne relèvent pas du « prix ou tarif hébergement » et sont gérées et facturées par l'établissement au résident ;
- le prix unitaire de toutes les prestations réalisées par des intervenants extérieurs à l'établissement par exemple de coiffure ou d'esthétique. Elles sont facturées directement au résident par le prestataire extérieur sans que l'établissement ne fasse office d'intermédiaire ;

- les trois tarifs dépendance, fixés par le président du conseil départemental, pour une durée d'un an, selon le niveau de dépendance (GIR). Plus la dépendance du résident est élevée et nécessite une prise en charge importante, plus le tarif journalier est élevé ;
- le prix unitaire de tous les produits vendus en libre-service au sein de l'établissement.

Ces prix doivent être affichés de façon lisible et visible dans les lieux d'accueil. Ils sont mentionnés toutes taxes comprises. S'il est difficile de calculer raisonnablement le prix correspondant à une place en EHPAD, il est possible de demander le mode de calcul du prix à l'établissement.

Le contrat de séjour : un document obligatoire

Un contrat de séjour écrit est obligatoire, il doit être signé par le résident ou par son représentant légal. **Le futur résident a la possibilité de se faire accompagner d'une personne de confiance lors de la conclusion du contrat de séjour (article L. 311-4 du CASF).**

Les obligations en matière de signature du contrat de séjour ainsi que la durée du contrat sont différentes si la personne âgée bénéficie d'une place habilitée à l'ASH ou non.

Au sein des établissements habilités à recevoir des bénéficiaires de l'ASH, le contrat de séjour est établi lors de l'admission et remis à chaque personne ainsi qu'au représentant légal au plus tard dans les 15 jours qui suivent l'admission. Il doit obligatoirement être signé dans le mois qui suit l'admission.

Les établissements non-habilités à recevoir des bénéficiaires de l'ASH ne peuvent accueillir une personne âgée sans qu'un contrat écrit n'ait été signé au préalable par cette personne ou son représentant légal.

► Le contrat de séjour indique notamment :

- la liste des prestations proposées ainsi que leur coût prévisionnel :
 - la liste des prestations minimales obligatoirement délivrées par l'établissement (« socle de prestations ») et le « prix ou tarif hébergement » unique associé ;
 - la liste de toutes les autres prestations d'hébergement gérées et proposées (hors « socle de prestations ») par l'établissement ainsi que leurs coûts unitaires ;
- les conditions et les modalités de sa résiliation ;
- la description des conditions de séjour et d'accueil ;

¹ Décret n°2015-1868 du 30 décembre 2015 relatif à la liste des prestations minimales d'hébergement délivrées

par les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

- les conditions de la facturation, y compris en cas d'absence ou d'hospitalisation ;

Chaque année, la définition des objectifs et des prestations est mise à jour.

Pour les personnes âgées dépendantes ne bénéficiant pas de l'ASH, le contrat comporte en annexe un document décrivant l'ensemble des prestations disponibles dans l'établissement et leurs prix. En effet, le contrat précise uniquement les prestations minimales obligatoirement délivrées par l'établissement (la liste et le prix du « socle de prestations ») et les autres prestations hors « socle de prestations » choisies par le résident, ainsi que leurs prix.

Bon à savoir

Toute modification du contrat doit faire l'objet d'un avenant afin de s'assurer du consentement de la personne âgée ou de son représentant légal.

Comment l'évolution des prix est-elle fixée ?

Dans les établissements non habilités à recevoir des bénéficiaires de l'ASH, le « prix hébergement » ainsi que le prix unitaire de toutes les autres prestations d'hébergement proposées, gérées et facturées par l'établissement est déterminé librement par le gestionnaire de ce dernier au moment de la signature du contrat de séjour. Ces prix évoluent chaque année dans la limite d'un pourcentage fixé réglementairement (arrêté des ministres chargés des personnes âgées et de l'économie).

En cas d'habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'ASH, le « tarif hébergement » est fixé et réévalué annuellement par le président du conseil départemental.

Les tarifs dépendance sont également réévalués par le conseil départemental chaque année.

Et les frais de réservation ?

Pour tout contrat de prestation de services conclu entre un professionnel et un consommateur, les sommes versées d'avance sont, sauf stipulation contraire, des arrhes au sens de l'article L. 214-1 du Code de la consommation. Ce qui signifie que, tant que le contrat n'est pas signé, chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double.

En contrepartie des arrhes versées, le consommateur doit obtenir un reçu. En l'absence d'exécution immédiate du contrat, le professionnel s'engage à indiquer la date ou le délai sous lequel le contrat débutera.

Le droit de rétractation et les possibilités de résiliation

- Le délai de rétractation du résident

Le résident dispose d'un droit de rétractation dans les 15 jours qui suivent la signature du contrat (ou l'admission si celle-ci est postérieure) sans qu'aucun délai de préavis ne puisse lui être opposé et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée de séjour effectif.

Sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, au sein des établissements habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement, les arrhes doivent être restitués au consommateur, soit intégralement dans le cas où l'admission n'a pas eu lieu, soit en déduction des sommes dues au titre de la durée du séjour effectif si la rétractation est postérieure à l'admission. Dans le cas particulier où l'admission est postérieure de plus de 15 jours à la signature du contrat et où le consommateur revient sur son engagement avant l'admission mais plus de 15 jours après la signature du contrat, alors celui-ci perd les arrhes.

Au sein des établissements non-habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement, la question de la restitution des frais de réservation est plus simple, cette catégorie d'établissements ne pouvant héberger une personne âgée sans qu'au préalable un contrat écrit ait été passé avec cette personne ou son représentant légal.

► Le délai de résiliation du résident

Passé le délai de rétractation, le résident peut résilier son contrat de séjour par écrit à tout moment. Il dispose alors d'un délai de réflexion de 48 heures pendant lequel il peut revenir sur cette décision sans avoir à justifier d'un motif. Un délai de préavis doit être prévu au contrat et ne peut excéder une durée d'un mois dans les établissements accueillant des personnes dépendantes (EHPAD) et de 8 jours dans les établissements accueillant des personnes autonomes (EHPA et résidences autonomes).

► Le délai de résiliation du gestionnaire d'établissement

La résiliation par le gestionnaire ne peut intervenir que dans 3 cas ([article L. 311-4-1](#) du CASF) :

- inexécution par la personne accueillie d'une obligation qui lui incombe au titre de son contrat ou manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement, sauf lorsqu'un avis médical constate que cette inexécution ou ce manquement résulte de l'altération des facultés mentales ou corporelles de la personne ;
- cessation totale d'activité de l'établissement ;
- la personne accueillie cesse de remplir les conditions d'admission dans l'établissement, par exemple lorsque son état de santé nécessite durablement des équipements ou des soins non disponibles dans cet établissement, après que le

gestionnaire s'est assuré que la personne dispose d'une solution d'accueil adaptée.

Aucun autre motif ne peut être pris en compte.

Un état des lieux et le dépôt de garantie (ou « caution »)

Un état des lieux contradictoire doit être réalisé à l'entrée et à la sortie du résident.

Un dépôt de garantie (appelé aussi « caution ») peut-être demandé pour couvrir les éventuelles détériorations survenues durant le séjour.

Ce dépôt de garantie se contractualise lors de la signature du contrat. Son montant ne peut excéder le montant du tarif ou prix mensuel d'hébergement qui reste à la charge de la personne hébergée (ce montant exclut le tarif dépendance). Il doit être restitué dans les 30 jours suivants la sortie de l'établissement, déduction faite des créances éventuellement dues.

Bon à savoir

Aucune somme ne peut être exigée pour la remise en état des lieux occupés si un état des lieux contradictoire n'a pas été établi à l'entrée et à la sortie du résident. Les dégradations dues à la vétusté ne peuvent faire l'objet d'aucune facturation (articles L. 311-7-1 et L. 314-10-2 du CASF).

La facturation au décès du résident

Dès lors que les objets personnels ont été retirés des lieux, seules les prestations d'hébergement délivrées antérieurement au décès du résident mais non acquittées peuvent être facturées. Les sommes perçues d'avance correspondant à des prestations non délivrées en raison du décès doivent être restituées dans les trente jours suivant le décès ([article L. 314-10-1](#) du CASF).

Toute stipulation du contrat de séjour contraire à ces dispositions est réputée non écrite.

Ce point signifie que seul le « prix hébergement » peut être facturé tant que les objets personnels du défunt n'ont pas été retirés de la chambre. Aucune autre prestation d'hébergement ne faisant pas partie de la liste des prestations minimales obligatoires du « socle de prestations » ne peut être facturée, ces prestations n'ayant fait l'objet d'aucun service rendu.

Lors de la libération de la chambre, il convient de demander un état des lieux de sortie faisant écho à l'état des lieux d'entrée.

Comment se faire entendre en cas de difficultés

► **Le Conseil de la vie sociale élu par les résidents et leur famille**

Les résidents et leurs familles peuvent adresser à cette instance pour toutes remarques relatives au fonctionnement de l'établissement. Son rôle est uniquement consultatif.

► La personne qualifiée

La personne qualifiée informe et aide les usagers à faire valoir leurs droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance.

Une liste de personnes qualifiées est disponible auprès du département ou de l'agence régionale de santé.

► Le médiateur de la consommation

Lors de la conclusion du contrat écrit, l'établissement doit informer le consommateur de la possibilité de recourir, en cas de litige, à un médiateur de la consommation (article L. 616-1 du Code de la consommation). Les coordonnées doivent être communiquées sur le site Internet de l'établissement ainsi que dans le contrat.

► Les DDETSPP

Au sein des services des **directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP)**, les enquêteurs de la CCRF sont habilités à contrôler certaines obligations incombant aux structures hébergeant des personnes âgées.

► Site gouvernemental SignalConso

Vous pouvez signaler votre problème ou votre difficulté à la DGCCRF, en toute transparence avec le professionnel, sur le site gouvernemental SignalConso en cliquant sur le lien :

<https://www.signal.conso.gouv.fr>

Textes de référence

Code de l'action sociale et des familles (CASF) :

- Allocation personnalisée d'autonomie (APA) : articles [L.232-1](#) à L.232-28 et [R.232-1](#) à R.232-61
- Aide sociale à l'hébergement (ASH) : articles [L. 132-1](#) et suivants
- Livret d'accueil, charte des droits et libertés de la personne accueillie, règlement de fonctionnement, contrats de séjour : articles [L.311-4](#), [L. 311-7](#), [D.311](#) et [L.342-1](#) et suivants ;
- Personne de confiance : [L. 311-4](#) et [L. 311-5-1](#) ;
- Droit de rétractation et de résiliation du résident et droit de résiliation du gestionnaire de l'établissement : article [L. 311-4-1](#) ;
- État des lieux contradictoire d'entrée et de sortie de l'établissement : articles [L. 311-7-1](#) et [L. 314-10-2](#) ;
- Dépôt de garantie : article [R. 314-149](#) ;

- Facturation au décès du résident article : [L. 314-10-1](#) ;
- Conseil de la vie sociale : article : [L. 311-6](#) ;
- Personnes qualifiées : articles [L. 311-5](#) et [R. 311-1](#) ;

Code de la consommation

- Obligation générale d'information précontractuelle : article [L. 111-1](#)
- Informations sur les prix et conditions de vente : article [L. 112-1](#)
- Médiation : article [L. 616-1](#)

Liens utiles

- Vos droits - [Service-public.fr](#) - [Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes \(Ehpad\)](#) ;
- [Portail national d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches](#) ;
- Conseil général par département : <http://www.conseil-general.com/conseil-general/conseil-general.htm>

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.



Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?

Signalez-le sur www.signal.conso.gouv.fr, le site de la DGCCRF

Crédit photo : ©Phovoir