

**SE PRÉPARER AUX VISITES ET  
CONTRÔLES DE LA DGCCRF**  
(DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE,  
DE LA CONSOMMATION ET DE LA  
RÉPRESSION DES FRAUDES)

KIT D'INFORMATION À DESTINATION DES  
ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX



## PREAMBULE

*De nombreux Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) font l'objet de visites de contrôle par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).*

- *Quel est le rôle et quelles sont les missions de la DGCCRF, notamment dans le champ des ESMS ?*
- *Comment se déroulent un contrôle et une visite de la DGCCRF dans un établissement ?*
- *Comment se préparer et quelles sont les attentes des agents de la DGCCRF ?*

*Ce guide vous permettra de répondre à ces questions et de mieux connaître les réglementations et obligations des établissements, notamment à la suite des évolutions induites par la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (Loi ASV).*

## SOMMAIRE

<b>QU'EST-CE QUE LA DGCCRF ? .....</b>	<b>3</b>
<b>COMMENT SE DEROULENT UNE VISITE ET UN CONTRÔLE DE LA DGCCRF ? .....</b>	<b>4</b>
<b>1. LA VISITE DE L'AGENT DE LA DGCCRF SUR SITE EST INOPINEE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. LES POUVOIRS DE L'AGENT DE LA DGCCRF .....</b>	<b>4</b>
<b>3. LES SUITES DU CONTROLE .....</b>	<b>6</b>
<b>TEXTES DE REFERENCES.....</b>	<b>6</b>
<b>CONSEILS / RETOURS D'EXPERIENCE .....</b>	<b>7</b>
<b>FOCUS .....</b>	<b>8</b>
<b>1. FOCUS SUR LA MEDIATION A LA CONSOMMATION .....</b>	<b>8</b>
<b>2. FOCUS SUR LA DGCCRF .....</b>	<b>8</b>
<b>3. CONTRÔLES DE LA DGCCRF ET DECRET DU 30 DECEMBRE 2015.....</b>	<b>10</b>
<b>LISTE DES PRESTATIONS MINIMALES RELATIVES À L'HÉBERGEMENT     DÉLIVRÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR     PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES (EHPAD).....</b>	<b>12</b>



*Vos avis et questions complémentaires sont les bienvenus, n'hésitez pas à nous les transmettre sur [question.autonomie@fhf.fr](mailto:question.autonomie@fhf.fr)*

## QU'EST-CE QUE LA DGCCRF ?

La Direction Générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ([DGCCRF](#)) dépend du Ministère de l'économie. Elle est notamment chargée d'assurer la protection du consommateur.

Les prestations et services proposés en EHPAD relèvent du champ de compétences de la DGCCRF. A ce titre, la Fédération Hospitalière de France (FHF) a recensé un accroissement des visites de contrôles dans les établissements depuis 2017.

- **Quelles sont les missions de la DGCCRF ?**

**Assurer la protection économique du consommateur :**

La DGCCRF veille à ce que les informations sur les produits et les services proposés sur le marché soient présentées de manière loyale et claire au consommateur.

La DGCCRF lutte contre les faux rabais (fausses promotions) et les publicités mensongères (publicité qui vante les vertus d'un produit sans réelle efficacité). Elle s'assure que les produits vendus respectent les règles d'étiquetage, que le service fourni au consommateur soit conforme au contrat qu'il a signé.

**Assurer la sécurité et la qualité des produits proposés aux consommateurs :**

La DGCCRF s'assure que les produits alimentaires et non alimentaires proposés aux consommateurs sont sûrs et respectent la réglementation applicable en matière de sécurité et de dangerosité des produits (sécurité des jouets, des sièges auto, respect des règles d'hygiène alimentaire, etc.). Ces produits ne doivent pas porter atteinte à la santé ou la sécurité physique du consommateur : un produit alimentaire ne doit pas être source d'intoxications alimentaires, de même, un produit électronique (ordinateur, téléviseur, etc.) ne doit pas présenter de risque d'incendie ou d'électrocution lors de son utilisation.

A titre informatif, **la DGCCRF veille également au respect des règles de concurrence sur le marché et lutte contre les pratiques qui y contreviendraient** (abus de position dominante, entente, etc.). Cette partie ne fera pas l'objet d'un développement dans ce guide.

- **Afin de mener à bien ses missions, la DGCCRF mène des contrôles auprès des professionnels pour s'assurer qu'ils respectent la réglementation qui leur est applicable.**

Ces contrôles, notamment sur site (contrôle au siège de l'entreprise, structure et établissement), sont réglementés par le Code de la consommation par les articles [L512-1 à L512-15](#).

# COMMENT SE DEROULENT UNE VISITE ET UN CONTRÔLE DE LA DGCCRF ?

## 1. LA VISITE DE L'AGENT DE LA DGCCRF SUR SITE EST INOPINÉE

Le contrôle est effectué par des agents de la DGCCRF : ces agents sont des inspecteurs. Un contrôle est effectué de façon **inopinée**. Il est rare qu'un inspecteur de la DGCCRF prévienne de sa venue. Attendez-vous à ce qu'un inspecteur de la DGCCRF se présente à tout moment dans votre établissement, y compris en l'absence du directeur de l'établissement.

**A noter : Ne refusez pas l'accès de votre établissement à l'inspecteur. Le Code de la consommation sanctionne l'entrave à un contrôle.**

## 2. LES POUVOIRS DE L'AGENT DE LA DGCCRF

Pour mener à bien sa mission et effectuer son contrôle, l'inspecteur peut « contrôler les documents de toute nature ». Dans le cadre d'un entretien de quelques heures avec l'équipe de direction et au sein de l'établissement, l'inspecteur peut notamment :

- **Contrôler la description de l'établissement (type d'hébergement, nombre de lits et de places, nombre de places à l'aide sociale) et tous les documents de l'établissement, parmi lesquels :**
  - Le **contrat de séjour** (et avenants), qui doivent tenir compte des mises à jour de la loi d'adaptation de la société au vieillissement (ASV). La DGCCRF s'intéresse notamment aux clauses abusives : aux conditions de rétractation et de résiliation ; (se référer à la trame actualisée proposée par la FHF).
  - Le **règlement de fonctionnement** : la DGCCRF vérifie que l'établissement propose un médiateur agréé (*=> voir encadré médiation de la consommation en annexe du présent document*) ;
  - Le **livret d'accueil et la charte des droits** ;
  - La **liste des personnes intervenants sans être salariés au sein de l'établissement** : médecins traitants généralistes, coiffeurs, pédicure-podologue, par exemple ;
  - Les **modalités de facturation de ces prestations et d'exercice des prestataires** : la convention des prestataires, les diplômes des coiffeurs (un CAP coiffure est nécessaire pour exercer à domicile et un BEP coiffure pour exercer en salon), etc. ;
  - La **liste de l'ensemble des résidents de l'établissement** avec noms, prénoms, date d'entrée, département du domicile de secours, mode de facturation (payant ou aide sociale) ;
  - Un ou des **dossiers de résidents** ;

- Les **directives anticipées** et les **formulaires de désignation de la personne de confiance** ;
- Les **documents de gestion de l'argent de poche** ;
- L'**arrêté de tarification** mentionnant les tarifs en vigueur dans l'établissement.

**A noter : Cette liste est non-exhaustive. Tous les documents demandés par l'inspecteur doivent lui être transmis. Cette obligation ne concerne pas les documents couverts par le secret médical.**

- **Vérifier que les informations qui figurent sur le site internet de l'établissement sont identiques à celles délivrées dans l'établissement ;**

- **Vérifier l'affichage des prix et des prestations facturées en sus :**

Il est notamment nécessaire de s'assurer que les prix affichés au sein de l'établissement sont les mêmes que ceux affichés sur le portail [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr). Le [décret du 30 décembre 2015](#) en application de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV) oblige désormais les EHPAD et résidences autonomie à transmettre leurs prix à la CNSA au moins une fois par an et avant le 30 juin de l'année en cours. Même si vos prix 2018 sont identiques aux prix 2017, il est nécessaire de valider vos prix dans l'application afin que la date de mise à jour 2018 s'affiche sur le site.

- **Vérifier la mention explicite des prestations incluses dans le tarif hébergement qui vont au-delà des prestations minimales du décret**

Les prestations non facturées en sus et réalisées au-delà de la liste prévue par le [décret du 30 décembre 2015](#) doivent être listées en complément de l'indication du tarif.

- **Visiter les chambres ou d'autres parties de l'établissement pour s'assurer que la prestation proposée aux personnes accueillies correspond à la publicité qui est faite de la prestation ;**
- **Interroger le personnel de l'établissement.**

**L'inspecteur peut vous demander d'expliquer le mode de fixation des tarifs de certaines prestations facturées en sus. Leur prix ne doit pas être manifestement excessif, mais en cohérence avec le coût de fonctionnement de la prestation.**

L'enquête réalisée par la FHF en janvier-février 2016 sur les prestations facturées en sus auprès des établissements médico-sociaux publics adhérents accueillant des

personnes âgées a mis en évidence que les tarifs de certains établissements permettant l'accès au téléphone fixe, pouvaient faire l'objet de manquements au Code de la consommation. Du fait de l'évolution des forfaits téléphoniques de ces dernières années, le mode de fixation de ces tarifs peut être considéré comme inapproprié par un inspecteur de la DGCCRF. Il est ainsi conseillé de vérifier le mode de calcul de ces tarifs tout en vous assurant de leur cohérence avec leur coût de fonctionnement.

### 3. LES SUITES DU CONTROLE

- **Demande de documents et pièces**

Les établissements contrôlés doivent remettre divers documents et pièces à l'inspecteur. Tout document complémentaire demandé doit aussi lui être transmis.

- **Réception d'un procès-verbal**

Un procès-verbal sera dressé à la suite de cette visite. Le procès-verbal n'est pas synonyme de sanction ou annonciateur de poursuites. La plupart des établissements qui ont été contrôlés nous ont fait part que les contrôles avaient essentiellement une visée informative et pédagogique, et n'avaient pas pour but de sanctionner.

- **Réception d'un rapport de l'inspecteur**

Dans un délai variable (d'environ quelques mois), un rapport de la visite et du contrôle de l'inspecteur vous sera envoyé. Il récapitulera la visite, le contrôle sur site et sur pièces de l'inspecteur ainsi que ses commentaires.

- **Engagement de poursuites**

Elles restent relativement rares pour les EHPAD et sont d'ordres divers : pratiques commerciales trompeuses ; défaut d'informations précontractuelles obligatoires ; etc.

#### TEXTES DE REFERENCES

**Relatifs aux pouvoirs d'enquête de la DGCCRF :**

- Code de la consommation : **articles L512-1 à L512-15.**

**Relatifs à la médiation à la consommation :**

- Code de la consommation : **articles L612-1 à L612-5 ;**
- Code de la consommation : **articles L616-1 à L616-3 ;**
- Code de la consommation : **articles R612-1 à R612-5.**

**Relatifs aux prestations minimales d'hébergement dans les Ehpads et à l'affichage des tarifs :**

- Code de l'action sociale et des familles : **Annexe 2-3-1 créée par le 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**

## CONSEILS / RETOURS D'EXPERIENCE

### PREPARATION EN AMONT



**Il peut être utile que vous vous prépariez en amont du contrôle. Pour cela, il est nécessaire de :**

- Prévoir les principaux documents qui seront contrôlés et corriger les défauts que vous avez remarqués en lisant cette note et qui pourraient être corrigés d'ici l'arrivée d'un inspecteur.
- A ce propos, la FHF met à votre disposition un contrat de séjour annoté qui prend en compte les évolutions de la loi d'adaptation de la société au vieillissement : disponible sur le site de la FHF [www.fhf.fr](http://www.fhf.fr) - rubrique Autonomie.
- Egalement sur le site de la DGCCRF, une fiche pratique de la concurrence et de la consommation consacrée aux établissements hébergeant des personnes âgées est disponible :  
[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentati on/fiches\\_pratiques/fiches/fp-etablissement-personnes-agees.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentati on/fiches_pratiques/fiches/fp-etablissement-personnes-agees.pdf)
- Aussi, il est rappelé de ne pas refuser l'accès de votre établissement à un inspecteur. Le Code de la consommation sanctionne l'entrave à un contrôle.

### VISITE EN ETABLISSEMENT



**L'inspecteur était particulièrement attentif aux prestations délivrées. Il a vérifié que les personnes accueillies étaient correctement informées des prestations et des tarifs pratiqués.** L'inspecteur a visité les chambres pour s'assurer que les prestations délivrées sont en adéquation avec la publicité faite aux résidents et avec ce qui lui est par la suite facturé.

Parmi les retours d'expériences, certains établissements nous ont signalé que l'inspecteur avait procédé à la prise de photos des tarifs, s'était principalement intéressé au contrat de séjour et au règlement de fonctionnement.

De plus, l'inspecteur a vérifié si dans le règlement de fonctionnement, l'établissement proposait aux résidents le recours à un médiateur de la consommation qui est une obligation légale depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Attendez-vous à ce que l'inspecteur visite l'établissement, vous demande à consulter les documents les plus divers et vous pose de nombreuses questions en lien avec son contrôle. De plus, l'inspecteur peut être amené à interroger le personnel de votre établissement.

**L'inspecteur note les points qui lui semblent répréhensibles et vous suggèrent ainsi une modification, un ajustement. Le procès-verbal qu'il dresse va dans ce sens.**

## FOCUS

### 1. FOCUS SUR LA MEDIATION A LA CONSOMMATION

**La médiation de la consommation est un dispositif de règlement extra-judiciaire des litiges, c'est-à-dire qu'il permet de résoudre un différend à l'aide d'un tiers (le médiateur) sans recourir à un juge. Ce dispositif s'applique à tout litige de la consommation survenu entre un consommateur et un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service. Le dispositif est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.**

#### ***Quelles obligations pour le professionnel ?***

Le dispositif doit être proposé par le professionnel et est à sa charge. Ainsi, le recours à un médiateur de la consommation est gratuit pour le consommateur. Etant considérés comme des professionnels, les EHPAD publics doivent proposer ce dispositif à leurs résidents (dispositif donc à la charge de l'EHPAD et gratuit pour le résident qui souhaite y recourir). L'EHPAD a obligation d'informer le résident sur l'existence de ce dispositif et doit lui communiquer les coordonnées du médiateur.

#### ***Qui sont les médiateurs ?***

Les médiateurs sont référencés par secteurs d'activités. Ils doivent être référencés par la CECMC. Concernant les EHPAD, le seul médiateur actuellement référencé pour ce secteur d'activité par la CECMC est « la médiation de l'association des médiateurs européens » (AME). Un projet d'accord est en cours afin de faire bénéficier de tarifs préférentiels aux établissements adhérents à la FHF.

#### ***Quelles sanctions ?***

Le professionnel peut être sanctionné par une amende s'il ne communique pas les coordonnées du médiateur dont il relève.

Le montant de l'amende ne peut pas dépasser 3 000 euros pour une personne physique, 15 000 euros pour une personne morale.

**Pour plus d'informations, vous pouvez consulter une fiche pratique de la DGCCRF relative à la médiation de la consommation :**

[https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/mediation.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/mediation.pdf)

### 2. FOCUS SUR LA DGCCRF

La DGCCRF dépend du ministère de l'économie et dispose de nombreux pouvoirs d'enquête destinés à protéger le consommateur contre les manquements et les abus de certains professionnels. La DGCCRF est chargée de contrôler les manquements et les infractions aux dispositions législatives et réglementaires qui relèvent du domaine de la consommation. La DGCCRF veille à garantir la protection économique du consommateur et la sécurité des produits qui sont mis à sa disposition sur le marché. Les professionnels contrôlés par la DGCCRF sont ceux qui sont directement ou indirectement en lien avec le consommateur : restaurateurs, fabricants de jouets, de produits ménagers, professionnels de l'agroalimentaire, du secteur du tourisme, etc.

### **a) La protection économique du consommateur**

Les professionnels qui vendent des produits et des services doivent être loyaux et transparents envers le consommateur.

Par ses contrôles, la DGCCRF veille à ce qu'un professionnel n'induisse pas en erreur le consommateur sur les caractéristiques d'un produit ou d'un service et sur son prix.

#### **Qu'est-ce qu'un consommateur induit en erreur par un professionnel ?**

**Voici quelques exemples qui présentent des situations dans lesquelles le professionnel est en infraction parce qu'il ne se montre pas loyal et transparent envers le consommateur.**

La DGCCRF s'est récemment intéressée aux billets d'avion vendus sur internet. Elle a relevé que de nombreux sites et agences de voyage ne respectaient pas la réglementation : le véritable prix à payer n'était pas clairement indiqué au consommateur lors de sa réservation. De plus, le site internet ne l'informait pas des droits dont il disposait en cas de réclamation. Selon la DGCCRF les

renseignements n'étaient possibles à trouver qu'en cliquant sur des liens multiples. Ainsi, les informations délivrées au consommateur n'étaient pas claires et compréhensibles comme l'exige la réglementation.

Autre exemple, Il peut s'agir d'un professionnel responsable de publicité mensongère. Par exemple, un restaurateur est en infraction lorsqu'il indique sur sa carte que ses viandes sont « *origine France* » alors que les viandes qui sont servies dans l'assiette du consommateur proviennent d'un autre pays. De même, si les viandes sont servies au consommateur comme des viandes de haute qualité alors que la viande servie au consommateur est de qualité inférieur.

### **b) La recherche de la sécurité des produits**

Les produits mis sur le marché et vendus au consommateurs doivent respecter des règles de sécurité destinées à protéger les personnes physiques. Par exemple, sécurité des aliments, de la vaisselle alimentaire, des jouets, des sièges auto, des vélos, des voitures, des meubles, des appareils électroniques, des outils de jardinage, etc. Un jouet doit être le plus sûr possible de telle sorte qu'un enfant ne puisse pas avaler un des de ses composants, par exemple. Une personne qui achète un produit électronique ne doit pas s'électrocuter en l'utilisant et l'appareil ne doit pas prendre feu. De même, de la vaisselle vendue sur le marché ne doit pas contenir des matériaux interdits.

Les agents de la DGCCRF effectuent régulièrement des contrôles pour relever les manquements à la réglementation. La DGCCRF dispose de laboratoires qui analysent les produits mis sur le marché. Par exemple, les laboratoires de la DGCCRF se sont dernièrement intéressés aux articles de puériculture. Les agents ont mis en évidence qu'un tiers des produits analysés ne répondaient pas aux exigences de sécurité.

De plus, lorsqu'un produit est commercialisé et qu'un défaut de sécurité est détecté ou suspecté, ces produits font l'objet d'un rappel dont la liste figure sur le portail de la DGCCRF.

Exemples récents de rappels de produits :

- 15/05/2018 : avis de rappel de siège-auto. Risque de blessure détecté pour l'enfant.
- 14/05/2018 : avis de rappel de moutarde. La présence des colorant dépasse la limite autorisée par la loi.

#### **Pour en savoir plus :**

- Portail de la DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>
- DGCCRF, Billets d'avion achetés en ligne, la vigilance s'impose, 02/05/2018, <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/billets-davion-achetes-en-ligne-vigilance-simpose>
- DGCCRF, Contrôle de la sécurité des articles de puériculture, 05/04/2018, <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contrôle-secrte-des-articles-puericulture>

### **3. CONTRÔLES DE LA DGCCRF ET DECRET DU 30 DECEMBRE 2015**

Le décret du 30 décembre 2015 qui fixe la liste des prestations minimales d'hébergement délivrées par les EHPAD, dit « socle de prestations » (article L. 342-2 CASF) met en place d'une part **l'obligation pour les établissements de saisir leurs tarifs sur une plateforme numérique accessible par internet** (le portail [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr)) et d'autre part, **la définition d'une liste de prestations minimales intégrées au tarif hébergement, sans possibilité de les facturer en sus.**

Plusieurs lectures du décret ont donné lieu à des interprétations différentes : si dans l'esprit, le décret dresse une liste de prestations minimales qui ne doit en aucun cas être interprétée comme une liste maximale, certains conseils départementaux en ont une autre lecture. Cela impliquerait que toute prestation non citée devrait être automatiquement facturée en plus, avec un tarif spécifique, voire sortie du « panier » des prestations incluses dans le tarif des résidents à l'aide sociale.

Dans ce contexte et dans le cadre des visites et contrôles de la DGCCRF en établissement, la question des prestations incluses dans le tarif hébergement et les prestations en sus du tarif hébergement peuvent être interrogées. A cet effet, nous vous livrons ici quelques chiffres clés issus de **l'enquête réalisée en février 2016 par la Fédération Hospitalière de France (FHF), auprès des établissements médico-sociaux publics adhérents accueillant des personnes âgées (analyse des réponses apportées par 350 établissements).**

## LINGE PERSONNEL

**97% des établissements ne facturent pas en sus l'entretien du linge personnel des résidents cette prestation est incluse dans le tarif hébergement.**

Quand l'entretien du linge des résidents est facturé par l'établissement, il l'est mensuellement. Un établissement réalise en interne cette prestation et la facture 71 euros par mois ; un établissement propose cette prestation qui est réalisée par un prestataire (qui prend également en charge le linge plat) pour un montant de 42,70 euros par mois.

L'entretien de ce linge et la mise en place de cette prestation fait l'objet d'un contrat.

**7%** des établissements interrogés en février 2016 menaient une réflexion sur la facturation à venir de l'entretien du linge personnel des résidents. En complément, l'enquête flash de la FHF réalisée en janvier et février 2018 précise que **11%** des établissements répondants ont mis en place des prestations en sus du tarif hébergement. Il s'agit principalement de la prestation « marquage / étiquetage du linge personnel du résident ».

## COIFFURE

**79% des prestations de coiffure sont facturées directement par un prestataire extérieur.** 18% des établissements les ont incluses directement dans leur tarif hébergement. Enfin, seuls 2% des établissements ont mis en place une facturation en sus.

Lorsque ces prestations sont incluses dans le tarif hébergement, ce sont plus précisément la coupe, le shampoing et le brushing qui sont inclus, les autres prestations sont à la charge du résident.

## PEDICURIE

**82% des prestations de pédicurie sont facturées directement par un prestataire extérieur.**

16% des établissements les ont inclus directement dans leur tarif hébergement. A noter que l'unique établissement facturant en sus cette prestation, le fait pour un montant de 30 euros.

## ESTHETIQUE

**61% des prestations d'esthétique sont facturées directement par un prestataire extérieur.** 29% des établissements les ont incluses directement dans leur tarif hébergement. Enfin, seuls 1% des établissements ont mis en place une facturation en sus d'une moyenne de 15 euros.

## RESTAURATION

**Concernant le repas proposé aux visiteurs et aux familles, l'immense majorité des établissements a mis en place une facturation en sus (97%).** Seuls 2% des repas accompagnants proposés dans les établissements sont facturés directement par un prestataire extérieur et seuls 1% sont inclus dans le tarif hébergement.



**L'enquête complémentaire menée par la FHF en mars 2018 montre que :**

11% des établissements répondants ont mis en place des prestations en sus du tarif hébergement depuis la parution du décret de décembre 2015.

Il s'agit principalement de la prestation « marquage de linge à l'arrivée du résident ».

## **LISTE DES PRESTATIONS MINIMALES RELATIVES À L'HÉBERGEMENT DÉLIVRÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES (EHPAD)**

### **I.- Prestations d'administration générale :**

- 1° Gestion administrative de l'ensemble du séjour :
  - tous les frais liés aux rendez-vous nécessaires à la préparation de l'entrée ;
  - état des lieux contradictoire d'entrée et de sortie réalisé par le personnel de l'établissement ;
  - tout document de liaison avec la famille, les proches aidants et la personne de confiance, ainsi qu'avec les services administratifs permettant l'accès aux droits, notamment les frais administratifs de correspondance pour les différents dossiers dont la couverture maladie universelle (CMU), de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-c), l'aide sociale à l'hébergement et l'allocation logement ;
- 2° Elaboration et suivi du contrat de séjour, de ses annexes et ses avenants ;
- 3° Prestations comptables, juridiques et budgétaires d'administration générale dont les frais de siège autorisés ou la quote-part des services gérés en commun.

### **II.- Prestations d'accueil hôtelier :**

- 1° Mise à disposition de la chambre (individuelle ou double) et des locaux collectifs ;
- 2 Accès à une salle de bain comprenant a minima un lavabo, une douche et des toilettes ;
- 3° Fourniture des fluides (électricité, eau, gaz, éclairage, chauffage) utilisés

- dans la chambre et le reste de l'établissement ;
- 4° Mise à disposition de tout équipement indissociablement lié au cadre bâti de l'EHPAD ;
  - 5° Entretien et nettoyage des chambres, pendant et à l'issue du séjour ;
  - 6° Entretien et le nettoyage des parties communes et des locaux collectifs ;
  - 7° Maintenance des bâtiments, des installations techniques et des espaces verts ;
  - 8° Mise à disposition des connectiques nécessaires pour recevoir la télévision et installer le téléphone dans la chambre ;
  - 9° Accès aux moyens de communication, y compris Internet, dans toute ou partie de l'établissement.

### **III.- Prestation de restauration :**

- 1° Accès à un service de restauration ;
- 2° Fourniture de trois repas, d'un goûter et mise à disposition d'une collation nocturne.

### **IV.- Prestation de blanchissage :**

- Fourniture et pose du linge plat et du linge de toilette, son renouvellement et son entretien.

### **V.- Prestation d'animation de la vie sociale :**

- 1° Accès aux animations collectives et aux activités organisées dans l'enceinte de l'établissement ;
- 2° Organisation des activités extérieures.