Les fiches pratiques

16 pages à conserver

La maxifiche →

Et aussi

↘ **FAMILLE**
Les précautions à prendre en cas de remariage

↘ **JUSTICE**
L'injonction de payer, pour récupérer ce qui vous est dû

↘ **VOISINAGE**
Mon voisin a une vue directe sur mon jardin

↘ **EN CHIFFRES**
Les seniors et leur santé face à la pandémie

Retrouvez toutes les infos retraite sur le site **pleinevie.fr**

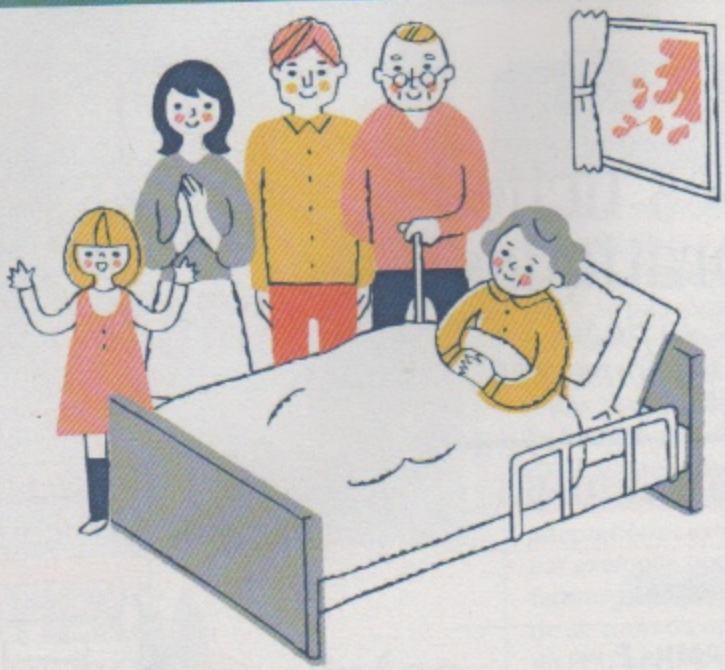
En vente chez votre marchand de journaux

MAISONS DE RETRAITE
DROITS ET DEVOIRS

Les personnes âgées sont plus vulnérables que le reste de la population, d'autant plus si elles sont en perte d'autonomie ou handicapées. C'est pourquoi tout un arsenal législatif vise à renforcer leur protection, notamment lorsqu'elles sont hébergées dans un établissement. Des règles indispensables à connaître pour protéger les droits et libertés de nos aînés. ANNA FERNANDES LOUREIRO

©ILLUSTRATIONS DE HISA NISHIYA / GETTY IMAGES

(CENTRE DE LA FICHE)



La France est l'un des pays européens qui compte la proportion la plus élevée de personnes âgées hébergées en Ehpad (8,8 % des 75 ans et plus). Or, il existe très peu de littérature grand public sur le sujet ; et peu d'associations nationales de parents et proches de personnes hébergées en maison de retraite, malgré l'explosion des collectifs de familles créés en réaction aux restrictions imposées durant la pandémie. Pourtant, plus qu'aucun autre, ce sujet d'une rare complexité réglementaire, affective et humaine mériterait que spécialistes et bénévoles puissent renseigner et accompagner les familles confrontées à ces questions difficiles, parfois douloureuses. Nous avons conçu ce dossier pour vous aider à y voir plus clair et à vous repérer dans les dédales de ces établissements. Tour d'horizon en dix-sept questions et réponses.

1 Une maison de retraite, qu'est-ce que c'est ?

Par habitude, tout le monde utilise ce vocable. Les "maisons de retraite", telles qu'elles existaient jusqu'à la fin des années 1990, ont disparu. Elles accueillaient tout type de public plus ou moins valide et âgé, ce qui assurait une certaine mixité des profils. Désormais, restent essentiellement deux types de structures : les médicalisées et celles qui ne le sont pas. C'est-à-dire d'un côté des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) conçus pour recevoir des personnes en perte d'autonomie ou handicapées, avec un âge moyen d'entrée de 85 ans et 8 mois. De l'autre, des résidences autonomie accueillant des personnes à partir de 60 ans et plus qui ne peuvent plus vivre chez elles, mais sont toujours autonomes. Ces deux hébergements relèvent de la catégorie des établissements médicaux-sociaux. *"Ces deux modes présentent de nombreuses similitudes en termes réglementaires, avec un tronc commun de droits et de devoirs instaurés par les lois de 2002 et de 2015"*, indique Isabelle Arnal-Capdevielle, autrice du livre *Le Droit des établissements et services médico-sociaux* (éd. École des hautes études en santé publique). *"Des spécificités importantes persistent : les services médicaux proposés en Ehpad sont en principe absents des résidences autonomie."* Pour Guillaume Rousset, maître de conférences en droit privé, spécialisé en droit de la santé, au sein de l'université Jean-Moulin–Lyon III (Ifross), *"les résidences services, dites aussi résidences seniors, sont à part. Ce ne sont pas des établissements médico-sociaux. Elles sont régies par d'autres textes, comme le Code de la construction et de l'habitation, et relèvent davantage des logements privés puisque les personnes accueillies sont encore autonomes."*

2 À quel âge peut-on entrer en Ehpad ou en résidence autonomie ?

L'âge minimal d'admission est fixé dans les deux cas à 60 ans. Dans les Ehpad, la personne doit également avoir besoin de soins et d'aide au quotidien pour réaliser les actes de la vie courante (se laver, manger, s'habiller...). Toutefois, selon son degré de dépendance, l'établissement accueille parfois un résident avant 60 ans. Le dossier de demande d'entrée en Ehpad s'accompagne d'un questionnaire médical permettant d'évaluer l'état de santé

LES 6 NIVEAUX DE DÉPENDANCE DE LA GRILLE AGGIR*

- **GIR 1 :** dépendance totale ;
- **GIR 2 :** dépendance sévère ;
- **GIR 3 :** dépendance modérée ;
- **GIR 4 :** dépendance légère ;
- **GIR 5 :** dépendance très légère ;
- **GIR 6 :** autonomie.

* Autonomie, gérontologie, groupes iso-ressources

du futur résident et de déterminer la prise en charge médicale appropriée. A contrario, en résidence autonomie, l'âge minimal peut être relevé à 65 ans. Sachant que le futur résident doit être autonome (GIR 5 ou 6 de la grille) ou semi-autonome (GIR 4), si la structure travaille avec un centre de santé, un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD), un service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD), ou un professionnel de santé.

3 Peut-on choisir librement son établissement ?

En théorie, oui, il s'agit même d'un droit fondamental. Mais, en pratique, le prix élevé des Ehpad (de 1 800 € à 6 000 € par mois, voire plus), leur localisation, la disponibilité des places, l'habilitation ou pas de l'établissement à l'Aide sociale à l'hébergement (*voir question n° 17*) limitent considérablement les possibilités de choix. Quant aux résidences

EHPAD / RÉSIDENCE AUTONOMIE : QUELLES SONT LES DIFFÉRENCES ?

	EHPAD	RÉSIDENCE AUTONOMIE
Statut du logement	La chambre du résident est un lieu privatif mais n'est pas considérée comme son domicile.	L'appartement occupé constitue la résidence principale du senior et, à ce titre, lui ouvre droit aux aides au maintien à domicile (APA, portage de repas...).
Prestations minimales	↘ Accueil hôtelier : mise à disposition d'une chambre, accès à une salle de bains comprenant au moins un lavabo, une douche et des toilettes, éclairage, chauffage, entretien et nettoyage, accès à la télévision, à la téléphonie et à internet... ↘ Restauration : accès à un service de restauration, fourniture de trois repas, d'un goûter et d'une collation nocturne. ↘ Blanchisserie : fourniture du linge de lit et de toilette, et entretien. ↘ Animations collectives organisées au sein de la résidence et activités à l'extérieur.	↘ Mise à disposition d'un logement privatif comprenant des connectiques (télévision, téléphone). ↘ Animations collectives au sein de la résidence et activités à l'extérieur. ↘ Actions collectives et individuelles de prévention de la perte d'autonomie au sein de la résidence ou à l'extérieur. ↘ Accès à un service de restauration interne ou à proximité. ↘ Accès à un service de blanchisserie. ↘ Accès aux moyens de communication dans tout ou partie de l'établissement. ↘ Dispositif de sécurité 24 h/24 permettant aux résidents de se signaler et apportant une assistance par tous les moyens.
Équipe médicale minimale	↘ Un professionnel infirmier titulaire du diplôme d'État. ↘ Des aides-soignants. ↘ Des aides médico-psychologiques. ↘ Des accompagnants éducatifs et sociaux. ↘ Des personnels psycho-éducatifs. ↘ Un médecin coordonnateur.	Aucune équipe. Sauf exception, les résidences autonomie ne sont pas médicalisées.
Commentaire	La plupart des Ehpad sont généralistes, mais certains sont spécialisés dans la prise en charge de la maladie d'Alzheimer.	Ces prestations, autrefois facultatives, constituent un socle obligatoire depuis le 1er janvier 2021.

autonomie, leur nombre reste très limité et les places généralement réservées en priorité aux résidents de la commune et aux membres de leur famille.

4 Une demande d'hébergement peut-elle être refusée ?

Oui, c'est même la dure réalité qui frappe les familles prises de court au moment de chercher en urgence un établissement pour accueillir leur parent. Certains affichent complet, avec des délais d'attente pouvant dépasser six mois. C'est pourquoi il est recommandé, au moment de remplir un dossier de demande d'entrée en Ehpad (formulaire de demande unique, Cerfa n° 14732*03), de ne pas vous limiter à un seul établissement mais d'en sélectionner plusieurs. Geneviève Demoures, médecin psychogériatre, présidente de l'association France Alzheimer Dordogne, met l'accent sur *"l'importance de l'anticipation du choix d'un Ehpad en dehors de toute situation d'urgence"*. Une démarche qui, selon elle, évite les accueils en catastrophe.

5 Une personne âgée peut-elle refuser d'entrer en maison de retraite ?

Théoriquement, oui (*article L 311-4 du Code de l'action sociale et des familles*). Le texte précise que le futur résident doit être informé de ses droits et qu'il faut s'assurer de sa compréhension. En pratique, un grand nombre de résidents plutôt désireux de rester chez eux arrivent à cet entretien à la demande de leur conjoint ou de leurs enfants. S'ils acceptent cette décision, cela s'assimile à un consentement. *"Dans le cas contraire*, explique Ana Demaille, responsable d'une résidence autonomie dans les Yvelines, *si la personne exprime son refus d'entrer dans notre résidence lors de l'entretien, nous ne donnons pas suite à la demande des proches."* Un consentement beaucoup plus difficile à obtenir en Ehpad, lorsque l'intéressé n'est plus en mesure de manifester sa volonté. *"D'autant que la loi n'impose pas aux directions d'établissement une obligation de résultat mais une obligation de moyen"*, signale Guillaume Rousset. En clair, elles n'ont pas l'obligation d'obtenir le consentement de l'intéressé, mais celle de tout mettre en œuvre pour le rechercher.

6 Des frais de réservation peuvent-ils être exigés ?

Lors de la réservation d'un séjour en Ehpad, il peut être demandé au futur résident, à sa famille ou à son représentant légal de verser d'avance des frais dits de réservation. Lors de son contrôle des Ehpad en 2014, la Répression des

CONTACTS ASSOCIATIONS ET COLLECTIFS

- **Association TouchePasMesVieux.** Mail : patrick.collardot@TouchePasMesVieux.fr Site : touchepasmesvieux.fr
- **Collectif Ehpad Familles 42.** Mail : ehpad.collectif.familles42@gmail.com
- **Collectif Inter CVS 91.** Blog : eluscvs91.over-blog.com
- **Collectif 9471.** Mail : collectif9471@gmail.com
- **Collectif Tenir ta main.** Mail : contact@tenirtamain.fr
- **Collectif VITAL.** Site : lecollectifvital.wixsite.com/maintenirlesvisites
- **Fédération nationale des associations et amis de personnes âgées et de leurs familles (FNAPAEF).** Mail : fnapaef@gmail.com
- **France Alzheimer.** Site : francealzheimer.org

QUI PEUT VOUS AIDER À CHERCHER UN ÉTABLISSEMENT ?

Pour des informations, une demande d'aide personnalisée d'autonomie, d'aide sociale à l'hébergement, l'évaluation des besoins et des moyens à mobiliser pour assurer le maintien à domicile, des adresses de maisons de retraite... Marielle Goulet, responsable de la coordination territoriale du service NOA-Clic de l'hôpital privé gériatrique Les Magnolias, à Ballainvilliers (Essonne), préconise de contacter l'assistante sociale de l'hôpital, le centre local d'information et coordination (Clic), le centre communal d'action sociale (CCAS) ou la maison départementale des solidarités (MDS) de votre département.

Le gouvernement a mis en place un annuaire-comparateur des prestations et des prix des Ehpad : pour-les-personnes-agees.gouv.fr. Ce site propose également un annuaire des résidences autonomie.

fraudes (DGCCRF) avait constaté que la majorité des établissements appliquait ce type de frais, généralement déduits ensuite de la première facture. Annoncés comme des arrhes, leur montant était compris entre 300 € et 1 525 €, selon l'enquête. Un certain nombre de contrats prévoient toujours de tels frais selon des modalités propres à chaque établissement (20 % d'un mois de frais de séjour, par exemple). Dans tous les cas, sauf stipulation contraire, cette somme constitue des arrhes : en cas de désistement (hors décès), vous les perdrez ; de son côté, si le professionnel renonce à exécuter le contrat, il doit vous en restituer le double.

7 Quels documents doit-on vous remettre à l'arrivée ?

Lors de l'admission en maison de retraite, des informations obligatoires doivent être fournies au futur résident, à son représentant légal ou sa personne de confiance. Vous devez notamment recevoir :

› **Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge.** C'est le cadre contractuel des relations entre l'usager et l'établissement. Il comprend la liste des prestations proposées, leur coût prévisionnel, les conditions et modalités de sa résiliation, la description des conditions de séjour et d'accueil, ainsi que les conditions de facturation, y compris en cas d'absence ou d'hospitalisation.

› **Le livret d'accueil** auquel sont annexés **une charte des droits et libertés** de la personne accueillie *(voir question n° 10)* et **le règlement de fonctionnement de l'établissement.** Ce dernier définit les droits du résident, les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective (heures des repas, sorties, visites, possibilité ou non de posséder un animal de compagnie...).

8 Un dépôt de garantie peut-il être réclamé ?

Certains contrats le prévoient. Dans ce cas, son montant ne peut excéder le prix d'un mois d'hébergement mensuel et son règlement fait l'objet d'un reçu. *"Cet argent doit être restitué au plus tard dans les 30 jours suivant la libération de la chambre*, explique Patricia Foucher, juriste à l'Institut national de la consommation (inc-conso.fr), *déduction faite des éventuelles sommes dues par le résident : prix de la pension, frais de santé, de coiffeur, dégradations..."*

9 Un proche peut-il être sollicité comme caution ?

Un engagement de caution solidaire est demandé par certains établissements aux personnes susceptibles de venir

INTERVIEW

Claire Hédon, Défenseure des droits

Quels sont les points saillants du rapport sur les droits fondamentaux des personnes âgées en Ehpad ?

↘ Les réclamations (plus de 1 000) reçues au cours des six dernières années dénoncent de très nombreuses atteintes aux droits fondamentaux, exacerbées par la pandémie : respect de la dignité, de la vie privée, du maintien des liens familiaux, protection contre toute forme de maltraitance, liberté d'aller et de venir... Par exemple, pour pallier la pénurie de personnel, des couches sont parfois mises sans nécessité aux personnes âgées ; leur toilette n'est pas faite régulièrement ; les horaires de lever, coucher et de repas ne tiennent pas compte de leurs souhaits... Autant d'atteintes aux droits rendues possibles par la vulnérabilité des résidents et des carences en matière d'organisation, comme le manque criant d'effectifs et de formation adaptée.

Quand et comment saisir la Défenseure des droits ?

↘ Elle peut être saisie en parallèle des autres recours engagés, notamment en cas de discrimination due à l'âge ou à l'état de santé, que l'établissement soit public ou privé. La saisine peut être effectuée en ligne, par courrier non affranchi ou via l'un des 550 délégués présents sur tout le territoire. Toute la procédure est gratuite. La Défenseure étudie la situation, entend les familles et auditionne l'établissement, demande des pièces complémentaires si nécessaire et peut aussi enquêter sur place. Enfin, dans les cas de maltraitance avérée, nous faisons un signalement auprès du procureur de la République.

Site : defenseurdesdroits.fr
Adresse : Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris cedex 07 (ne pas affranchir).
Liste des délégués : sur le site ou au 09 69 39 00 00.

© MATHIEU DELMESTRE

3977
C'est le numéro de la plateforme nationale d'écoute des victimes ou témoins de maltraitance, joignable du lundi au vendredi de 9 à 19 heures.

en aide financièrement à leurs parents dans le cadre de leur obligation alimentaire (enfants, petits-enfants, gendres ou brus). La personne se portant caution est alors engagée à payer les frais d'hébergement de son parent, si celui-ci n'est plus en mesure d'assumer seul tout ou partie de ces dépenses *(voir* Pleine Vie *n° 416 de février 2021, fiche Logement).*

10 Quels sont les droits du résident ?

L'entrée dans une maison de retraite ne modifie en rien les droits de la personne âgée. *"Son droit au respect de sa vie privée prévu dans le Code civil doit être reconnu, de même pour son intégrité physique et celle de ses biens, toutes deux protégées par le Code pénal"*, confirme Guillaume Rousset. Outre ces règles générales, d'autres sont prévues par le Code de l'action sociale et des familles et le Code de la santé publique. Il existe enfin un ensemble de chartes encadrant l'exercice des droits et libertés en maison de retraite au quotidien. *"La charte des droits et des libertés de la personne accueillie doit être communiquée à chaque résident lors de son admission et affichée dans l'établissement"*, souligne Isabelle Arnal-Capdevielle, directrice de la filière gériatrique territoriale du CHU de Nîmes. Y sont proclamés, notamment, le droit à la non-discrimination, à une prise en charge adaptée, à la libre circulation, au respect de la dignité et de l'intimité, à l'information, ainsi que le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation à la conception et à la mise en œuvre d'un projet d'accueil et d'accompagnement personnalisé. *"Ces droits proclamés restent souvent théoriques sur le terrain, notamment depuis la crise de la Covid"*, déplore Bernadette Ojardias du collectif Ehpad Familles 42, mobilisée à la suite des nombreuses atteintes aux droits et libertés dont sont victimes les résidents des Ehpad.

11 Peut-on changer d'établissement ?

"Oui, c'est votre droit le plus strict et c'est même vivement recommandé lorsque le lieu ne vous convient pas, conseille Isabelle Arnal-Capdevielle. *Il faut avoir à l'esprit que c'est souvent dans l'urgence que la décision de faire entrer un proche en Ehpad s'impose. Rien n'empêche, une fois la personne installée, de chercher un établissement mieux adapté à ses attentes et à sa situation. Ou même d'envisager un retour à domicile."* Sachez qu'il est possible de résilier le contrat de séjour à tout moment par écrit, de préférence en recommandé avec avis de réception.

12 Un état des lieux doit-il être réalisé ?

Oui, comme dans une location classique. Mais redoublez de vigilance car, selon le rapport de la Défenseure des droits paru en mai 2021, *"la rétention du dépôt de garantie pour cause de dégradation est*

POUR EN SAVOIR PLUS

La charte des droits et des libertés de la personne accueillie figure en annexe de l'arrêté ministériel du 8 septembre 2003, consultable sur legifrance.gouv.fr

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Il s'agit d'une instance légale obligatoire au sein des Ehpad et des résidences autonomie. Y sont représentés : les résidents, les familles, le personnel et la direction de l'établissement. *"Souvent méconnu, son rôle est très important pour la qualité de vie*, souligne Jacques Rastoul, président d'un collectif d'élus de CVS. *Il favorise l'écoute, l'expression et la participation des résidents et des familles. Il est garant du respect des droits des personnes les plus vulnérables et apporte informations et conseils aux résidents et aux familles. Il a un rôle consultatif de dialogue, de prévention et de proposition sous la responsabilité des usagers et de leurs représentants."*

fréquente alors qu'aucun état des lieux contradictoire n'a été réalisé, ni à l'entrée, ni à la sortie du résident".

13 Le résident peut-il choisir son médecin traitant ?

Chaque résident peut conserver son médecin traitant. En pratique, certains n'effectuent pas de visite auprès des patients dans l'incapacité de se déplacer. En Ehpad, le médecin coordonnateur de l'établissement se met en contact avec le médecin traitant. Il contrôle ses prescriptions et les adapte si nécessaire.

14 Les médicaments sont-ils fournis par la maison de retraite ?

Non en résidence autonomie, et oui en Ehpad. Sur la base de la prescription médicale, l'établissement se procure les médicaments auprès de sa propre pharmacie, s'il en dispose, ou d'une officine avec laquelle il a signé une convention. Cependant, cette possibilité n'interdit en rien au résident (en état de le faire) de s'occuper seul de ses médicaments et de se les procurer directement auprès du professionnel de son choix.

15 Les besoins et attentes de la personne accueillie sont-ils pris en compte ?

"À son entrée en maison de retraite, avertit Geneviève Demoures, *le résident doit bénéficier d'un projet d'accueil et d'accompagnement personnalisé formalisé par écrit et revu tous les six mois, tous les ans (minimum légal) ou après chaque changement observé. On parle de projet de vie personnalisé ou individualisé."* Il peut aussi être réalisé à tout moment sur demande du résident ou de son représentant. Il s'agit d'une obligation légale tant dans les Ehpad que dans les résidences autonomie. *"La participation active du résident, éventuellement aidé d'un proche, doit être systématiquement recherchée"*, insiste Annie de Vivie, autrice du livre *J'aide mon parent à vieillir debout* (éd. Chronique sociale) et fondatrice du site d'information agevillage.com. *"Elle permet de recueillir des informations sur la personne, son histoire, ses goûts, habitudes, croyances, attentes et besoins. L'élaboration de ce projet est cruciale puisqu'elle permet de conjuguer le respect de la liberté de choix des prestations par le résident et la mission de protection des personnes, qui relève de la maison de retraite."*

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de l'entrée dans une maison de retraite, la loi prévoit l'information du futur résident sur son droit à désigner une personne de confiance *(art. L. 311-4 et L 311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles)*. Celle-ci est *"consultée au cas où la personne rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits"*, précise le texte. Si le résident le souhaite, la personne de confiance peut l'accompagner dans son cheminement personnel et l'aider dans les décisions concernant sa santé. Elle peut assister aux consultations ou entretiens médicaux *(décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016).*

16 L'établissement peut-il mettre fin au contrat d'hébergement ?

Tout à fait. *"Cependant*, rappelle Patricia Foucher, *les cas de résiliation sont strictement encadrés par l'article L. 311-4-1 III du Code de l'action sociale et des familles."* Celui-ci autorise le gestionnaire à mettre fin au contrat uniquement dans les trois situations suivantes :

› **En cas d'inexécution par la personne accueillie d'une obligation lui incombant au titre de son contrat (impayé...)** ou de manquements graves ou répétés aux règles de fonctionnement de l'établissement (nuisances, incivilités...), sauf lorsqu'un avis médical constate que

LE SAVIEZ-VOUS ?

Si vous avez vécu au moins trois ou cinq ans (selon les départements) dans un établissement sans y bénéficier de l'aide sociale, et que vous en avez besoin à un moment donné, le conseil départemental peut participer à vos frais d'hébergement, même si vous n'occupez pas une place habilitée à l'aide sociale.

(CENTRE DE LA FICHE)

cette attitude résulte de l'altération des facultés mentales ou corporelles de la personne (maladie d'Alzheimer...).

› **En cas de cessation totale d'activité de l'établissement.**

› **Dans le cas où la personne accueillie cesse de remplir les conditions d'admission dans l'établissement,** lorsque son état de santé nécessite durablement des équipements ou des soins non disponibles, après que le gestionnaire s'est assuré que la personne dispose d'une solution d'accueil adaptée.

17 Les frais peuvent-ils être pris en charge en cas de difficulté ?

Oui. Lorsque les ressources de la personne ne suffisent pas à couvrir ses frais d'hébergement ou d'autonomie, elle peut solliciter deux formes d'aide.

› **Une aide au logement.** Si vous remplissez les conditions de revenus et de patrimoine, vous pouvez, dès votre entrée dans l'établissement, solliciter auprès de votre caisse d'allocation familiale (Caf) une aide au logement : l'allocation de logement sociale (ALS) ou l'aide personnalisée au logement (APL). Il existe un autre dispositif appelé aide sociale à l'hébergement (ASH), à solliciter auprès du département. Pour y prétendre, l'établissement doit être "habilité à l'aide sociale". L'annuaire des Ehpad (pour-les-personnes-agees.gouv.fr) précise ceux qui sont habilités ou pas. Rappelons que l'attribution de cette aide tient compte des moyens financiers des enfants, voire des petits-enfants dans certains départements.

› **L'aide personnalisée d'autonomie (APA).** Versée par le conseil départemental après évaluation de la perte d'autonomie, elle intervient en résidence autonomie pour régler tout ou partie des intervenants et prestations à domicile ; en Ehpad pour couvrir les prestations de dépendance. Elle s'adresse aux personnes de plus de 60 ans reconnues en perte d'autonomie et classées en GIR 1 à 4.

→ Pour savoir si vous avez droit à une aide au logement, vous pouvez utiliser le simulateur sur le site officiel du service public : bit.ly/3DazHh4

À QUI S'ADRESSER EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

1 Quelle que soit la nature de vos griefs, dans un premier temps rapprochez-vous :

↘ **de la direction de l'établissement et/ou du service clients,** lorsqu'il existe, ou de la commission des usagers si l'Ehpad est rattaché à un centre hospitalier ;

↘ **du conseil de la vie sociale (CVS).** Obligatoirement présents au sein de chaque maison de retraite, les membres du CVS élus par les résidents et leurs familles peuvent être contactés à tout moment pour leur signaler tout dysfonctionnement ;

↘ **du médiateur qualifié.** Il en existe dans chaque département. Leur liste est disponible auprès du département ou de l'ARS. Il joue un rôle de médiation entre les résidents, leur famille et l'établissement. Il les aide à faire valoir leurs droits et signale aux autorités les éventuelles difficultés ou situations de maltraitance.

2 En cas de dysfonctionnements, de discrimination, de maltraitance...

↘ **Agence régionale de santé (ARS).** Elle est compétente pour recevoir tout type de demandes et instruire les réclamations. Elle dispose d'un pouvoir d'enquête et de sanctions pouvant aller jusqu'à la fermeture administrative de l'établissement. ars.sante.fr

↘ **Conseil départemental.** On peut lui signaler les cas de maltraitance.

↘ **Défenseure des droits.**

↘ **Autorités judiciaires.** À saisir via un dépôt de plainte.

3 En cas de litige lié au contrat de séjour, à la facturation...

↘ **Médiateur de la consommation.** Compétent pour traiter gratuitement des différends commerciaux, ses coordonnées doivent être communiquées sur le site internet de l'établissement ainsi que dans le contrat de séjour.

↘ **Directions départementales de la protection des populations (DDPP).** À saisir pour signaler des problèmes liés à la réglementation des prix, les clauses abusives, les conditions de facturation... Annuaire sur economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDETSPP