

# VOS DROITS

## LA RESOLUTION DES CONFLITS AVEC LES PROFESSIONNELS



agevillage

Le site d'infos des seniors et des aidants



Quand un proche vit en Ehpad, quand il est accompagné par des professionnels à son domicile, des conflits peuvent survenir.

Des situations qui touchent souvent à la relation, à l'intime, qui bouleversent les personnes concernées comme leurs aidants.

Heureusement, des solutions, des recours existent. Mais ils ne sont pas toujours connus.

En publiant ce livre blanc, la rédaction d'agevillage a voulu rassembler toutes les informations utiles pour celles et ceux qui se trouveraient confrontés à une situation conflictuelle, expliquer le rôle de chacune des instances et les modalités pour les solliciter. Mais aussi donner matière à réflexion en multipliant les points de vue sur le sujet.



Constituée d'une équipe de journalistes, la rédaction a à cœur, depuis 2000, d'informer les personnes âgées et leurs aidants de toute l'actualité qui les concerne, mais aussi de leur donner des outils, des informations sur leurs droits.

Nous espérons que vous trouverez ici des pistes utiles pour vous aider à résoudre des situations difficiles, impliquant un établissement ou un service médicosocial.

## Sommaire

**Maisons de retraite : les recours en cas de conflits ou de litiges**

**page 3**

**Vos droits en établissement : comment saisir une personne qualifiée ?**

**page 4**

**Droit des âgés : le Défenseur des droits promeut la médiation en cas de conflit**

**page 5**

**Aidants : où trouver une aide juridique gratuite ?**

**page 6**

**Vers qui me tourner pour un litige avec l'Ehpad où vit ma mère ?**

**page 7**

**Ehpad : bientôt des "référénts consentement" pour veiller au respect des droits des résidents ?**

**page 8**

Les situations conflictuelles entre Ehpad et familles de résidents sont fréquentes et la crise sanitaire n'a rien arrangé. Les résidents, les proches ne sont pas démunis pour autant, et il existe différentes instances qui peuvent aider à résoudre conflits ou litiges.

## Maisons de retraite : les recours en cas de conflits ou de litiges

Avant que le conflit ne dégénère en maison de retraite, dans l'intérêt de la personne vulnérable, voici quelques pistes de résolution.

### 1. Cherchez toujours à établir un dialogue constructif avec la direction de la structure.

Identifier les faits reprochés, les dysfonctionnements à stopper. Les écrire et les hiérarchiser pour mieux les communiquer.

Faire appel au conseil de la vie sociale (CVS) et à son président qui représente les usagers pour appuyer la démarche.

Résoudre des problèmes, avec forme et patience peut prendre du temps.

Passer trop vite à des recours, à la hiérarchie de la structure, peut provoquer une situation de blocage.

### 2. Si le dialogue se bloque, faites appel à un tiers.

Un regard extérieur, neutre et compétent peut permettre de résoudre les difficultés.

La loi du 2 janvier 2002 a demandé que des personnes qualifiées soient désignées par le président du conseil départemental et le préfet comme "médiateurs", "recours". Les usagers des services médico-sociaux peuvent faire appel à ces personnes qualifiées (souvent d'anciens professionnels à la retraite)... si elles sont désignées.

Ce qui n'est pas le cas partout, malgré des progrès notables ces dernières années : si à peine 30 % des départements les avaient désignées en 2013, elles étaient en 2018 nommées dans 96 départements sur 101.

[Consulter la liste 2021 des personnes qualifiées et le mode d'emploi pour les saisir](#)

### D'autres recours existent :

- Le Défenseur des droits : cette autorité constitutionnelle indépendante créée en 2008 et unique en son genre est chargée de veiller à la protection des droits et libertés et de promouvoir l'égalité.
- Les associations de familles, résidents, locales, fédérées par la Fnapaef, par le Graf (association de familles de l'AP-HP) sont composées de bénévoles impliqués.
- Les associations de malades comme France Alzheimer, France Parkinson (associations fédérées nationalement, avec des antennes départementales).
- Les associations de professionnels peuvent aussi être alertées comme médiateurs (cf. association des directeurs d'établissements et services : AD-PA).

### Les tutelles, les recours si le problème persiste

- La maison de retraite peut appartenir à un groupe, un groupement, une commune. Le conflit peut amener à interpeler la hiérarchie de l'établissement.
- les élus communaux, départementaux.
- le service "personnes âgées" du Conseil départemental.
- les ARS, agences régionales de santé, pour les questions de soin et de prendre soin.
- la DGCCRF, Direction générale de la concurrence, de la consommation, de la répression des fraudes, pour les questions de tarifs, contrats
- la justice, par l'intermédiaire du Procureur de la République (informer aussi le ministère).
- la presse locale.

# Vos droits en établissement : comment saisir une personne qualifiée ?

Pour faire respecter les droits des personnes résidant en Ehpad ou faisant appel à un service d'aide à domicile, la loi du 2 janvier 2002 a créé la fonction de personne qualifiée. Qui est-elle ? Comment faire appel à ses services ? Réponses dans ce dossier, où vous trouverez aussi la liste 2021 des personnes qualifiées par région et département.

## A quoi sert une personne qualifiée ?

Elle a pour but de promouvoir l'autonomie, la protection des personnes l'exercice de leur citoyenneté.

Concrètement, elle conseille et oriente ceux qui lui font appel, l'accompagne dans ses démarches pour faire valoir ses droits, et peut aussi jouer le rôle de médiateur entre la direction d'un établissement et un résident ou sa famille, par exemple.

Elle ne se substitue pas à un avocat, mais, en cas de manquements aux droits de l'utilisateur, la personne qualifiée peut alerter les autorités chargées du contrôle de l'établissement ou du service, et l'autorité judiciaire si besoin.

## Qui sont les personnes qualifiées ?

Elles peuvent travailler pour des associations, comme Catherine Ollivet en Seine-Saint-Denis, être des professionnels de santé ou médico-sociaux à la retraite... Le critère principal étant leur connaissance du secteur, en matière de droits notamment.

Elles sont désignées conjointement par le préfet de département, le président du conseil départemental et le directeur général de l'Agence régionale de santé.

La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques qui procèdent à sa nomination et des structures d'accueil.

## Comment les saisir ?

D'abord, il faut vérifier qu'elles aient bien été désignées pour votre département... Lors de notre enquête menée en 2013, nous avons découvert que la moitié des départements français n'en était pas pourvus.

La bonne nouvelle ? Aujourd'hui, de gros progrès ont été accomplis : selon les résultats de notre dernière enquête, 8 départements sur 10 ont désormais une liste de personnes qualifiées.



[Télécharger la liste des personnes qualifiées classées par département pour 2021](#)

Adressez ensuite un courrier, de préférence en recommandé, au conseil départemental, à l'Agence régionale de santé, ou conjointement aux deux instances. Il doit préciser « personne qualifiée ».



[Télécharger une lettre type](#)

## Et ensuite ?

La personne qualifiée prend contact avec l'utilisateur ou son représentant légal et organise une rencontre.

Ensuite, en fonction de la demande, elle conseillera le demandeur, entreprendra des démarches si nécessaire, alertera les autorités si besoin... Autant de mesures dont elle informera le demandeur dans les deux mois suivant la saisine.

**A noter : les services de la personne qualifiée sont gratuits pour l'utilisateur ou son représentant légal.**

# Droit des âgés : le Défenseur des droits promeut la médiation en cas de conflit

**Les droits des âgés sont au cœur de l'actualité juridique et politique.**

**Michèle Delaunay, ministre déléguée aux Personnes âgées et à l'Autonomie**, a ouvert le colloque "Les droits fondamentaux au défi de l'avancée en âge" organisé à Paris le 20 mars 2014, par le Défenseur des droits, organisme constitutionnel chargé de promouvoir l'égalité et le respect des droits du citoyen.

**La ministre a expliqué que les "préoccupations"** du Défenseur des droits avaient été prises en compte dans l'avant-projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement. Elle a également ajouté que les demandes du Contrôleur général des lieux de privation de liberté d'étendre les maisons de retraite à son périmètre de contrôle avaient été entendues à défaut d'avoir été réellement intégrées dans la loi.

**En effet, a-t-elle expliqué, les Ehpad ne sont pas des prisons** et les résidents y entrent sur une base volontaire. La ministre a également expliqué – mais sans donner de détails – que son équipe travaillait aujourd'hui à mieux cadrer les contrats d'assurance, sans préciser s'il s'agissait d'assurance dépendance.

**Rachel Moutier, coordinatrice juridique au pôle santé du Défenseur des droits** qui intervenait au colloque, a estimé sur la base des plaintes et réclamations des usager(e)s qu'une généralisation de la médiation était indispensable en cas de conflit entre un résident et sa famille et une maison de retraite.

**Les ruptures de contrat** en raison de la détérioration de l'état de santé du résident sont au cœur de nombreux conflits. Le Défenseur des droits est généralement saisi lorsque la situation a atteint le point de rupture. Les familles n'ont généralement pas osé agir avant de peur que le proche qui réside en Ehpad subisse les secousses d'un conflit.

**Il faut donc mettre en place une médiation** avant que la situation n'aboutisse à un blocage du dialogue a estimé Rachel Moutier. Par méconnaissance, les familles ont peu recours à « la personne qualifiée » instaurée par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il est vrai que tous les départements ne disposent pas encore d'une structure de médiation de ce type.

**S'inspirant des nombreux cas de conflit résolus** par intermédiation dans le secteur sanitaire, Rachel Moutier estime que le secteur médico-social doit s'inspirer du secteur sanitaire où les Agences régionales de santé, ou un médecin hospitalier ont servi d'intermédiaire.

Les personnes qualifiées sont malheureusement inégalement réparties sur le territoire national et peu de citoyens connaissent leur existence.

**Par ailleurs la loi Hamon de 2014 a renforcé les droits des consommateurs contre les clauses abusives.** Désormais, "la suppression d'une clause abusive dans un contrat pourra être supprimée dans tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec d'autres consommateurs".

En avril 2013, le Défenseur des droits a adopté [sept recommandations](#) sur "le respect des droits des personnes âgées vulnérables avant et pendant leur séjour en établissement spécialisé". Plusieurs de ces recommandations portent sur l'anticipation des conflits.

## Personnes âgées : comment saisir le Défenseur des droits ?



Le site officiel de l'administration française propose une [information pratique](#) pour mieux comprendre le rôle et le recours offert par le Défenseur des Droits.

Le Défenseur des droits a succédé au Médiateur de la République, au Défenseur des enfants, à la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (Halde) et à la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS). C'est une autorité indépendante qui peut être saisie par toute personne, publique ou privée, voulant faire respecter ses droits et ses libertés.

[Modalités de saisine du Défenseur des droits](#)

Quand les instances de médiation et de résolution des conflits ne suffisent plus, il faut parfois s'en remettre à la justice. Mais si nul n'est censé ignorer la loi, mieux vaut faire appel à un spécialiste. Un soutien juridique qui peut être utile dans bien des situations.

## Aidants : où trouver une aide juridique gratuite ?

**La perte d'autonomie d'un proche s'accompagne, parfois, d'une altération de ses capacités de jugement. Des mesures de protection - tutelle, curatelle, sauvegarde de justice... - s'imposent alors. Ces dispositifs juridiques ont pour but de protéger la personne, ses biens, son patrimoine... mais peuvent être difficile à envisager ou à comprendre.**

Quand ce type de question se posent, ces situations adviennent, mieux vaut faire appel à un spécialiste pour connaître ses droits et ceux de ses proches... et ainsi les faire valoir.

Vous pouvez vous renseigner sur Internet : le portail [justice.fr](https://www.justice.fr) propose des fiches thématiques et des liens vers les imprimés nécessaires le cas échéant.

### **Interlocuteurs de proximité**

Mais pour bénéficier de conseils et de réponses personnalisées, il est préférable de s'adresser à une maison de justice et du droit : un peu partout en France, ces lieux constituent des points d'accès au droit de proximité.

Il en existe plus de 4000 en France.

Les particuliers peuvent y consulter un juriste ou un avocat lors de permanences gratuites et confidentielles.

A Paris, elles sont organisées par thème : telle date sera consacrée au droit des majeurs protégés (tutelle, curatelle), une autre au droit du travail, une troisième au droit de la famille...

Autant de thématiques qui peuvent concerner les personnes âgées, leur famille et leurs aidants.

A noter : elles peuvent aussi être appelées « point d'accès aux droits ».

### **[Trouver une maison de justice et du droit près de chez soi](#)**

### **Médiation familiale**

Ces maisons de justice ont aussi pour vocation de vous aider à régler les litiges du quotidien en mettant en place des solutions à l'amiable : vous pourrez y contacter un médiateur familial.

Des médiateurs avec qui il est aussi possible d'entrer en contact via la plateforme dédiée de l'Unaf, qui permet de trouver les coordonnées des médiateurs familiaux les plus proches de chez soi, via Caisse d'allocations familiales (Caf) la plus proche, ou en effectuant une recherche sur le site de la Fenamef, la fédération nationale de la médiation et des espaces familiaux.

### **Défenseur des droits**

Dans certaines d'entre elles se tient également une permanence régulière du délégué du Défenseur des droits, qui ont notamment pour vocation de vous épauler en cas de discrimination.

Pour connaître les coordonnées de la maison de justice la plus proche, rendez-vous sur l'annuaire du ministère de la Justice.

Vous pourrez ensuite prendre rendez-vous par téléphone ou à l'accueil afin de bénéficier de l'accompagnement d'un spécialiste du droit.



Depuis plus de 20 ans, la rédaction d'agevillage reçoit des questions de la part de ses lectrices et ses lecteurs. Nous y répondons généralement par e-mail, et parfois dans nos colonnes, quand elles sont susceptibles de concerner plusieurs personnes – comme ici. Pour contacter la rédaction, vous pouvez écrire à [redaction@agevillage.com](mailto:redaction@agevillage.com)

## Vers qui me tourner pour un litige avec l'Ehpad où vit ma mère ?

### La question de Gery W.

Je suis en situation de litige avec la maison de retraite où réside ma mère.

Elle a tout d'abord été menacée verbalement d'expulsion, puis nous avons reçu un courrier nous demandant qu'elle soit mise sous tutelle. La direction nous menace même de saisir le juge des tutelles !

Tout cela à cause de factures réglées en retard, l'établissement ayant récemment changé de mode de règlement : depuis son arrivée en 2008, ma mère payait à 60 jours, mais depuis quelques mois le paiement à réception est exigé.

Je cherche un médiateur pour régler au plus vite la situation.

### La réponse d'Agevillage



La situation est difficile. En effet, du fait de ce changement de compatibilité, votre mère est en situation de dette. Mais le dialogue semble difficile avec la structure : l'intervention d'un tiers peut être bénéfique.

Les personnes qualifiées, nommées en théorie dans chaque département français, ont pour mission de jouer ce rôle entre un établissement médico-social et un usager.

Elles doivent être saisies par courrier recommandé, adressé à l'agence régionale de santé.

**Trouver l'adresse de l'agence régionale de santé**

**Trouver le nom de la ou des personne(s) qualifiée(s) du département**

N'hésitez pas non plus à contacter les associations de familles, par l'intermédiaire de la Fnapaef (Fédération nationale des associations et amis de personnes âgées et de leurs familles).

**A noter** : ce n'est pas le cas dans votre situation mais la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite « loi Hamon », a créé l'obligation pour les entreprises privées de communiquer aux consommateurs « de manière visible et lisible » les coordonnées d'un médiateur compétent.

Dans ce cadre, le Synerpa, syndicat des maisons de retraite privées, s'est associé à l'Association des médiateurs européens (AME).

# Ehpad : bientôt des "référénts consentement" pour veiller au respect des droits des résidents ?

Depuis le début de la crise sanitaire, les différentes mesures mises en œuvre dans les maisons de retraite pour protéger les résidents ont parfois aussi mis à mal les droits et libertés de chacun. Alertée par de nombreuses plaintes ces derniers mois, la Défenseure des droits vient de publier un rapport pour garantir les droits fondamentaux des personnes âgées vivant en Ehpad.

Tandis que le déconfinement s'amorce et que la quasi-totalité des habitants des maisons de retraite sont vaccinés, les visites et les sorties des résidents ne sont pas toujours facilités.

En attendant de nouveaux assouplissements dans les Ehpad, annoncés par la ministre déléguée chargée de l'Autonomie pour mi-mai, la Défenseure des droits publie **64 recommandations pour garantir les droits et des libertés des résidents en maison de retraite.**

*"On a commencé à travailler sur ce rapport bien avant la pandémie, mais on a vu la situation s'exacerber avec la crise et il est apparu urgent de le publier"* comment un responsable communication de l'institution.

Ces 64 recommandations ont pour mission de veiller au respect du :

- droit à une prise en charge et à un accompagnement adaptés
- droit à la santé la liberté d'aller et venir
- droit à la vie privée, à l'intimité et au maintien des liens familiaux
- droit à la propriété
- droit au recours effectif et à la protection
- principe du libre choix, du consentement éclairé et du droit à l'information de la personne accueillie

## Les CVS trop souvent oubliés

Outre ce "référént consentement", la Défenseure des droits insiste aussi sur l'importance du **Conseil de la vie sociale (CVS)**, trop peu souvent consulté.

Cette instance de dialogue, d'échange et de concertation entre les résidents, les familles, les professionnels et les gestionnaires doit être mise en place dans toutes les maisons de retraite et permet à toutes les parties de participer à la vie et au fonctionnement de l'établissement.

Le rapport rappelle aux établissements que les CVS doivent être informés et consultés "par tout moyen" sur toute décision, en particulier sur celles liées au renforcement des mesures de contrainte sanitaire.

Une prise de position saluée par le réseau d'élus de Conseils de la vie sociale du 91, qui regrette cependant l'absence d'une proposition permettant le "renforcement du rôle du conseil de la vie sociale (CVS) qui concoure au respect des droits et de la vie sociale par le dialogue et la concertation collective".

Un rapport qui met aussi en évidence le rôle du Défenseur des droits, instance qui a pour rôle de révéler des situations portant atteinte aux droits des personnes, et qui peut être saisi par les familles, les résidents ou bien par les professionnels

## Un référént consentement dans chaque Ehpad

Concernant ce dernier point, la Défenseure des droits Claire Hédon préconise la nomination systématique d'un "référént consentement" dans les maisons de retraite.

Ce référént sera chargé de veiller à la recherche effective du consentement des résidents, "d'être à l'écoute des résidents et de leur famille pour pouvoir reprendre le dialogue avec la direction de l'établissement" souligne Claire Hédon.

La recherche du consentement signifie que le référént devra s'assurer que le résident prend librement la décision d'accepter ce qui lui est proposé, que ce soit dans le cadre d'un soin, d'une vaccination, d'une animation...

Si le résident n'est pas en mesure de comprendre pleinement ce qui lui est demandé, on parlera plutôt d'une recherche l'assentiment. C'est-à-dire la recherche des souhaits de la personne, si celle-ci a du mal à exprimer sa volonté de manière pleinement éclairée.

Cette recommandation de la nomination d'un "référént consentement" devrait, selon la ministre chargée de l'Autonomie, être prochainement mise en œuvre. En effet, sur l'antenne de France Bleue, Brigitte Bourguignon a annoncé la création dans chaque Ehpad d'un poste de "référént consentement".

"Nous y travaillons déjà, parce que je crois beaucoup plus à la médiation qu'en ce dialogue qui s'est interrompu parfois et qui est nuisible à la bonne cohabitation" a indiqué la ministre avant de préciser que ce référént pourra être saisi en cas d'incompréhension des personnes âgées ou de leur famille concernant une des mesures prise par la direction.



ACTUALITÉ



DROITS EN EHPAD

## Ehpad : bientôt des “référénts consentement” pour veiller au respect des droits des résidents ?

GUILLAUME VONTHRON | 3 MIN |

ACTUALITÉ



DROITS EN EHPAD

## Vers qui me tourner pour un litige avec l'Ehpad où vit ma mère ?

RÉDACTION | 1 MIN |

ACTUALITÉ



LES DROITS ET AIDES POUR LES AIDANTS

## Aidants : où trouver une aide juridique gratuite ?

RÉDACTION | 1 MIN |



ACTUALITÉ



LES DROITS DES PERSONNES ÂGÉES

## Vos droits en établissement : comment saisir une personne qualifiée ?

RÉDACTION | 2 MIN |

ACTUALITÉ



DROITS EN EHPAD

## Droit des âgés : le Défenseur des droits promeut la médiation en cas de conflit

RÉDACTION | 2 MIN |

ACTUALITÉ



LES DROITS DES PERSONNES ÂGÉES

## Personnes âgées : comment saisir le Défenseur des droits ?

RÉDACTION | 1 MIN |

OUTILS ET FICHES PRATIQUES



DROITS EN EHPAD

## Maisons de retraite : les recours en cas de conflits ou de litiges

RÉDACTION | 2 MIN |

# Pour en savoir plus sur les droits des personnes âgées en Ehpad

MENU

agevillage  
Le site d'infos des seniors et des aidants



RECHERCHE

TROUVER SON LIEU DE VIE

## Droits en Ehpad

La vie en collectivité implique des droits et devoirs de la part de chacun de ses membres. Autant de règles que les résidents et leur famille doivent connaître, respecter et faire valoir. Dans ce dossier, vous trouverez des informations sur les contrats de séjour et leurs clauses abusives, les conseils de la vie sociale, les recours en cas de conflit. En cas de litiges, la communication directe avec la direction de l'établissement voire sa hiérarchie (conseil d'administration, directeur régional...) reste la meilleure approche.



OUTILS ET FICHES PRATIQUES

DROITS EN EHPAD

Maisons de retraite : les recours en cas de conflits ou de litiges

2 MIN

OUTILS ET FICHES PRATIQUES

LES DROITS DES PERSONNES ÂGÉES

Pour défendre vos droits : le recours à une personne qualifiée

8 MIN

OUTILS ET FICHES PRATIQUES

DROITS EN EHPAD

Le contrat de séjour en maison de retraite

4 MIN

→ TOUS LES OUTILS ET FICHE PRATIQUE DE DROITS EN EHPAD

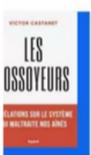
## Les dernières actualités



DROITS EN EHPAD

### Interdictions de visites, isolements abusifs : familles, gériatres et la fédération de lutte contre la maltraitance montent au créneau

GUILLAUME VONTHRON | 3 MIN | 31 JANV. 2022



Les fossoyeurs

DROITS EN EHPAD

Les Fossoyeurs : peut-on encore faire confiance aux Ehpad ?

LIVRE | RAPHAËLLE MURIGNIEUX | 5 MIN | 31 JANV. 2022



DROITS EN EHPAD

Ehpad : les associations de famille se mobilisent pour la présidentielle

RAPHAËLLE MURIGNIEUX | 2 MIN | 22 NOV. 2021

→ TOUTES LES ACTUALITÉS

## Restez informés avec la newsletter

EMAIL

J'accepte de recevoir vos e-mails et confirme avoir pris connaissance de votre politique de confidentialité et mentions légales.

→ S'INSCRIRE

**petit futé**

GUIDE DE LA RETRAITE 2022

Des conseils et des activités pour en profiter pleinement !

Je découvre !





# LA RESOLUTION DES LITIGES VUE PAR LES PROS

## Covid-19 : la médiation pour éviter les contentieux

### Vers qui se tourner pour régler un différend à l'amiable ?



A l'occasion des Assises nationales des Ehpad, Claude Evin livrait ses recommandations aux établissements afin d'accompagner au mieux les familles qui portent plainte pendant la crise. Comment limiter les risques de contentieux dans ce contexte générateur de tensions ? Explications.

Avocat au Barreau de Paris et ancien ministre de la Santé, Claude Evin fait part de son expérience pour aider les structures à apaiser les situations conflictuelles.

“Une crise exacerbe les relations avec les familles mais aussi avec les salariés ou avec les prestataires extérieurs”  
souligne Claude Evin

Des relations détériorées ces derniers mois à cause notamment des **interdictions (ou limitations) de visites**, de **moyens insuffisants** au sein des établissements ou encore par **manque de dialogue**.

Claude Evin rappelle que les contentieux avec les familles peuvent relever du pénal, avec des plaintes pour “mise en danger de la vie d'autrui”, “homicide involontaire” ou “non assistance à personne en péril” mais peuvent aussi relever du civil (révision des contrats pour circonstances imprévues, indemnisation...).

### Privilégier la médiation

Cependant ces contentieux ont une issue très incertaine qui peut conduire à un sentiment de frustration au moment du verdict.

“Démontrer le lien de cause à effet est peut évident dans ce contexte d'épidémie”, précise Me Evin avant de poursuivre : “il ne faut pas attendre d'être en procédure pour entamer une médiation, ou une recherche de dialogue”.

Et si tous les conflits ne pourront se résoudre à l'amiable, la médiation constitue une solution opportune pour régler un différend dans la plupart des cas.

La médiation qui est même de plus en plus préconisée avant de saisir le juge ou une fois que le juge est saisi.

Pour rappel, la médiation est la “recherche d'une solution par les parties elles-mêmes avec l'intervention d'une tierce personne” et repose sur deux règles :

- la confidentialité (sauf s'il existe un accord contraire entre les parties) ;
- la compétence du médiateur (indépendant, neutre, impartial et qui doit être formé ou posséder une expérience significative en matière de médiation).

### Les différentes solutions de médiation

Pour tenter de régler un différend lié à la prise en charge d'un résident, les familles peuvent être orientées vers une personne qualifiée ou vers un médiateur de la consommation.

Afin de privilégier la médiation au contentieux, la FHF et le Synerpa ont ainsi signé une convention avec l'Association des médiateurs européens consommation (AME Conso) et la Fehap avec l'Association nationale des médiateurs consommation (ANM Conso).

Pour les conflits internes dans un établissement public, il existe le dispositif Couty qui permet un processus de médiation pour régler des différends entre des membres du personnel au sein d'établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux.

Les établissements privés peuvent eux se tourner le bureau de conciliation pour essayer de résoudre une procédure prud'homale.

**RETROUVEZ  
TOUTES LES INFOS  
UTILES POUR LES  
AIDANTS SUR  
AGEVILLAGE.COM**



**agevillage**

Le site d'infos des seniors et des aidants

