EHPAD Résidence Saint Vincent	FICHE PRATIQUE 10 : CONTACTS ET RECOURS	Codification : PAR/ADM/DOCS/DIR/40/18.08.2026 Pages : Page **1** sur **3** Date de rédaction : 18/08/2026 Statut :
Rédaction : BIANCARDINI Valérie, Directrice EHPAD Validation :		
Destinataires : Futurs résidents, familles		

Qui contacter si vous rencontrez une difficulté ou souhaitez faire valoir vos droits ?

À la Résidence Saint Vincent, vous pouvez à tout moment poser une question, signaler une difficulté, faire une remarque ou formuler une réclamation.
Vous pouvez vous adresser à **un professionnel de votre choix, à l'accueil ou à la Direction**.
Vous pouvez également utiliser la **fiche pratique « Une demande, une remarque, une réclamation ? »**.
Si vous souhaitez être accompagné dans vos démarches ou si la difficulté persiste, vous pouvez également vous adresser à des interlocuteurs extérieurs à l'établissement.

LA PERSONNE QUALIFIÉE

Pour vous aider à faire valoir vos droits
Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés ou si vous rencontrez une difficulté concernant votre accompagnement, vous pouvez faire appel gratuitement à une **personne qualifiée**.
Elle est extérieure à la Résidence et intervient en toute indépendance pour vous aider à faire valoir vos droits.
Vous choisissez librement la personne que vous souhaitez solliciter parmi celles figurant sur la **liste officielle des personnes qualifiées du département du Gard**.
La liste actualisée et leurs coordonnées sont jointes aux documents d'accueil et disponibles auprès de l'accueil.
→ Voir également la **fiche pratique « La personne qualifiée »**.

LE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Pour rechercher une solution amiable à un litige contractuel
En cas de litige concernant une prestation ou l'exécution de votre contrat de séjour, vous devez préalablement adresser une réclamation à la Résidence.
Si cette démarche n'a pas permis de résoudre le litige, vous pouvez, lorsqu'il relève du champ de la médiation de la consommation, saisir gratuitement le **médiateur de la consommation dont relève l'établissement**.
Le médiateur intervient de manière indépendante afin de rechercher une solution amiable. Le recours à la médiation est gratuit pour le résident.
Médiateur de la consommation dont relève la Résidence Saint Vincent
Nom : AVENIR CONSO
Adresse : 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS
Site internet : www.avenir.conso.com
Modalités de saisine : formulaire dédié sur le site ou par courrier postal.

MALTRAITANCE OU SITUATION PRÉOCCUPANTE

Vous êtes victime, témoin ou avez un doute ?

3133 — Numéro national de lutte contre les maltraitances

Le **3133** permet d'écouter, d'informer et d'orienter les personnes confrontées à une situation de maltraitance concernant notamment une personne âgée ou un adulte en situation de vulnérabilité.
L'appel est **gratuit, 7 jours sur 7, de 9 h à 20 h**.
Un dispositif de signalement en ligne est également proposé par les pouvoirs publics.
https://demat.social.gouv.fr/commencer/sante-social-signaler

SIGNALER UNE SITUATION DE MALTRAITANCE CONCERNANT UN RÉSIDENT

Une situation de maltraitance concernant une personne accueillie en EHPAD peut également être signalée aux autorités compétentes.
Conseil départemental du Gard
Courriel : **dap-ds.fei@gard.fr**
ARS Occitanie – Délégation départementale du Gard
Courriel : **ars-ocdd30-crms@ars.sante.fr**
Le Conseil départemental du Gard indique ces modalités pour les signalements concernant les personnes vulnérables accueillies en établissement.
LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU GARD
Pour les questions relatives à l'autonomie et aux aides
Le Conseil départemental intervient notamment pour l'**Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)**, l'aide sociale et l'accompagnement des personnes âgées.
Pour le secteur du Grau-du-Roi :
Service territorialisé de l'Autonomie – Camargue Vidourle
9 avenue Maurice Privat
30600 Vauvert
Tél. : 04 66 35 78 26
Courriel : daut-sta.vauvert@gard.fr

EN CAS D'URGENCE

15 — SAMU
Urgence médicale
17 — Police / Gendarmerie
Danger immédiat ou infraction
18 — Sapeurs-pompiers
Incendie, accident, secours
112 — Numéro européen d'urgence
114 — Numéro d'urgence accessible notamment aux personnes sourdes et malentendantes

QUI CONTACTER ?

Votre situation	Votre interlocuteur
Question ou difficulté au quotidien	Professionnel / Accueil / Direction
Remarque ou réclamation	Direction / fiche de réclamation
Besoin d'aide pour faire valoir vos droits	Personne qualifiée
Litige contractuel non résolu après réclamation	Médiateur de la consommation
Maltraitance ou situation préoccupante	3133
Signalement concernant un résident de l'EHPAD	ARS / Conseil départemental
Danger ou urgence immédiate	15 / 17 / 18 / 112

À RETENIR
Vous pouvez toujours commencer par en parler à un professionnel ou à la Direction.
Vous êtes également libre de vous adresser aux interlocuteurs et autorités extérieurs compétents.
L'exercice d'un recours ou le signalement d'une difficulté ne peut avoir de conséquence défavorable sur votre accompagnement.

Coordonnées des interlocuteurs extérieurs vérifiées le : 20/08/2026