

Les recours possibles

En cas de conflit non résolu sur vos droits avec l'association

La liste des personnes qualifiées (cf. Annexe 5).

Conformément l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, toute personne prise en charge par le service, ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Général.

QUELS SONT MES DROITS ?

- Respect de ma dignité, de mon intimité, de mon intégrité, de ma vie privée, de ma sécurité, accès à l'information,
- Confidentialité des données me concernant,
- Information sur mes droits fondamentaux.

QUI EST LA PERSONNE QUALIFIÉE ?

C'est une personne qui connaît la réglementation présente des garanties de moralité et d'indépendance. Elle est tenue à une obligation de discrétion et exerce à titre gratuit en toute neutralité. *conformément la loi 2002-2 rénovant l'action médico-sociale portant notamment sur les droits des usagers et le décret du 14 novembre 2003.*

LES PERSONNES QUALIFIÉES SONT LÀ COMME MÉDIATEUR POUR VOUS ÉCOUTER ET VOUS AIDER.

QUI PEUT LA SAISIR ?

Moi-même
ou mon représentant légal
ou mon entourage

QUE PEUT-ELLE FAIRE POUR MOI ?

M'informer et m'aider pour faire valoir mes droits ;
Assurer une médiation entre moi et l'établissement ou le service qui me prend en charge en cas de difficultés.

COMMENT CONTACTER LA PERSONNE QUALIFIÉE ?

Vous pouvez vous adresser au Directeur du service qui vous prend en charge pour consulter la liste des personnes qualifiées avec leurs coordonnées
ou écrire au :

*Le Président du Conseil Départemental
11 rue François Chénieux
CS 83112 - 87031 LIMOGES CEDEX 1
05 55 45 10 10 - president@haute-vienne.fr*

En cas de contestation relative à l'exécution du contrat de prestation

Une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends sont possibles.

QUELS SONT MES DROITS ?

Conformément au Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, tout client a la possibilité de recourir gratuitement à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable du (des) litige(s) relatif(s) à l'exécution du contrat le liant à l'association.

COMMENT FAIRE ?

Pour être recevable auprès du médiateur, le litige doit, au préalable, avoir fait l'objet d'une première tentative de résolution directe par une réclamation écrite auprès de l'association.

QUAND ?

Le client dispose alors, d'un délai d'un an, à compter de sa réclamation écrite auprès de l'association pour saisir le médiateur, en cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante.

COMMENT CONTACTER LA PERSONNE QUALIFIÉE ?

Le nom et les coordonnées du médiateur de la consommation désigné par l'**adpad** sont consultables ci-dessous, également sur le site internet de l'association ou directement auprès de nos services.

Association Nationale des Médiateurs (ANM)

2 rue de Colmar
94300 VINCENNES
01 46 81 20 95