



MÉDIATION A LA CONSOMMATION

En cas de litige ou de contentieux, l'établissement, le résident ou son représentant légal, s'il existe, et si nécessaire la famille (et/ou le référent) s'efforceront de trouver une solution amiable.

En cas d'échec, les faits seront exposés au Conseil de la vie sociale qui donnera un avis.

Conformément à l'article L. 311-5 du CASF, le/la résident(e) pourra s'il/elle le souhaite, faire appel à une personne qualifiée qu'il/elle choisira sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le Directeur général de l'Agence régionale de santé et le Président du Conseil départemental. Cette liste est disponible à l'accueil sur le tableau d'affichage.

Le bénéficiaire a également la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation selon les modalités prévues dans l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015. Ce dispositif est un moyen extrajudiciaire de résoudre des litiges entre professionnels et consommateurs.

En cas de litige entre l'établissement et le résident, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AVENIR CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AVENIR CONSO :

<https://www.avenir-conso.com/> ;

- soit par courrier adressé à l'AVENIR CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

En cas de démarche judiciaire, les parties soussignées élisent domicile au siège de l'établissement mentionné en tête des présentes.