

Que faire en cas de problème ?

Les **responsables de l'association** assurent le suivi de l'intervention. N'hésitez donc pas à les contacter en cas de problème. Chaque **réclamation** est enregistrée dans un registre sur lequel figurent également les réponses apportées.

Sachez également que vous pouvez vous adresser à la **Fédération départementale** ADMR à laquelle adhère l'association gestionnaire pour signaler et trouver une solution au problème.

Aussi, tout bénéficiaire de nos services peut faire appel à une **personne qualifiée**, qu'il choisit dans une liste, en vue de l'aider à faire valoir ses droits. Conformément à l'Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social 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 départemental. ». pour le Jura, cette liste fait l'objet d'un arrêté et comporte quatre **personnes qualifiées** dont le nom et les coordonnées sont indiqués ci-dessous :

- 1/ Monsieur Bernard AMIENS, 9 rue du Cournot, 39600 ARBOIS
- 2/ Madame Michèle MOREY, chez Monsieur Martin ORTEGA, 12 rue des Equivillons, 39100 DOLE
- 3/ Monsieur Jean-Pierre MULLER, 15 rue de l'Eglise, 25000 BESANCON
- 4/ Monsieur Jean MARCHON, 6 rue du CHATEAU, 39600 VADANS

Vous avez également la possibilité de vous adresser au **médiateur de la consommation**.

Le dispositif de médiation de la consommation a été instauré par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et détaillé dans le décret n°2015 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation. Cela vous donne la possibilité de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige avec l'ADMR en cas de non-respect d'un engagement contractuel (facture notamment).

Les étapes de la médiation

1/ La saisie du médiateur par le client

Le médiateur peut être saisi par courrier, téléphone ou via la plateforme web (<http://www.anm-conso.com/menu-part.php>).

Les coordonnées du médiateur de la consommation :

Association Nationale des Médiateurs - ANM-Conso - 62 rue Tiquetonne, 75002 PARIS - Tél. 01 42 33 81 03

2/ Etude de recevabilité par le médiateur : le médiateur étudie en premier lieu la recevabilité du dossier c'est-à-dire si les conditions de recevabilité sont remplies, notamment l'existence d'une **réclamation écrite** auprès de l'ADMR datant de moins d'un an.

3/ Information de l'association par le médiateur : si le dossier est jugé recevable, le médiateur entre en contact avec l'association pour l'informer de sa saisie et lui demander si elle souhaite ou non entrer en médiation.

L'association est en droit de refuser une médiation. L'association dispose d'un délai de 21 jours pour accepter ou refuser d'entrer dans la médiation. Au-delà de ce délai, l'association sera réputée avoir accepté.

4/ Echanges entre les parties : la médiation ne peut excéder 90 jours et les échanges se font par tous moyens (échanges téléphoniques, mails, courriers ou en présentiel).

5/ Clôture de la médiation : à la fin du délai de 90 jours, le médiateur rédige un protocole d'accord ou constate l'échec de la médiation.

Effet de la médiation : les documents apportés au médiateur ou le protocole d'accord ne peuvent servir de preuve à l'une ou l'autre des parties si le litige devait se poursuivre devant un tribunal.