



Réclamations, conflits et médiation

En cas de réclamation, le bénéficiaire peut contacter son responsable de secteur. Ce dernier enregistre la demande et propose une solution dans les meilleurs délais. Le bénéficiaire est tenu régulièrement informé du traitement.

Le bénéficiaire peut également contacter le service qualité du siège social si besoin.

Personnes Qualifiées : Conformément à l'article 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. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Médiation : Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service bénéficiaire, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

La liste des personnes qualifiées est visée ci-après. Lorsque la procédure amiable ou de médiation échoue, les conflits sont portés devant les tribunaux de l'ordre judiciaire et administratif compétents.

En cas de conflits d'ordre commercial, le bénéficiaire doit se référer aux modalités du code de la consommation.

Liste des personnes qualifiées en cas de conflits

Pour le territoire de Lille

M. Jean Pierre GUFFROY	M. Jean Luc DUBUCQ	M. Bernard PRUVOST
06.65.74.44.98	03.20.04.54.19	06.12.99.77.34
jpguffroy@free.fr	jldubucq@aliceadsl.fr	pruvost-bernard@orange.fr

Pour le territoire de la Flandre intérieure

M. Jean Pierre GUFFROY	
06.65.74.44.98	
Mme Laurence TAVERNIEZ	M. Robert HIDOCQ
06.75.61.32.37	06.61.54.22.72
lotaverniez@gmail.com	robert.hidocq@gmail.com

Liste des médiateurs - ANM conso

CYRIL Franck
KISSEL Paul Louis
FOUGERON Nathalie Pascale
PLANES Gabrielle
MUGNIEZ Vincent