

LES DISPOSITIFS DE MEDIATION AU SEIN DE LA RESIDENCE AUTONOMIE JEAN FONTENELLE

Il existe différents types de médiation, dont **l'objectif est de dépasser la gestion des conflits pour aller vers leur résolution et surtout aboutir à une solution acceptable pour tous.**

Ils sont portés à la connaissance des usagers, et peuvent être également proposer par le président du conseil de vie social conformément au décret du 25 avril 2022.

Il existe quatre dispositifs différents de médiation :

- Le médiateur à la consommation (lire ci-dessous)
- La personne qualifiée prévue à l'article L311-5 du CASF, dont les coordonnées sont disponibles sur le site du conseil départemental de Seine et Marne : www.seine-et-marne.fr
- Le médiateur familial : Le médiateur familial est un professionnel diplômé d'État, ayant suivi des formations complémentaires à sa formation initiale pour intervenir dans les conflits en lien avec la perte d'autonomie, le vieillissement.
- Le défenseur des droits : inscrit dans la constitution son rôle est de défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits.

✚ Médiateur de la consommation au profit des usagers

L'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 prévoit que les organismes gestionnaires des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) ont l'obligation de se doter d'un médiateur de la consommation d'accès gratuit pour les usagers. Lorsqu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services, l'organisme gestionnaire doit informer formellement l'usager concerné de la faculté qu'il a de saisir le médiateur de la consommation.

Pour rappel, il n'est pas possible à la personne accueillie ou accompagnée de saisir le médiateur de la consommation si :

- Elle ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur de la consommation.

Le consommateur est informé le cas échéant par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. Le résultat de la médiation – et donc la proposition des modalités de règlement amiable – est communiqué aux parties par le médiateur dans les 90 jours suivant la date de sa saisine par le consommateur, sauf si le cas d'espèce présente une complexité particulière.

En application des dispositions des articles L 611-1 et suivants du code de la consommation, relatives au processus de médiation des litiges de la consommation, vous pouvez saisir notre médiateur sur le site internet : www.mediationconso-ame.com ou bien par courrier postal : AME Conso, 11 place Dauphine – 75001 PARIS, en cas de litige de la consommation qui n'a pu être résolu directement par une réclamation préalable obligatoirement formulée par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de nos services.