

EHPAD Massé de Corneilles	INFORMATION Les voies de recours pour les usagers en cas de litige	INFO.ADM.SDO.01.MDC Version : 1 Date : 19 mars 2025 Page : 1 / 2
------------------------------	--	--

1. LE RECOURS GRACIEUX AUPRES DE LA DIRECTION

Le recours gracieux est un recours administratif qui s'effectue auprès de l'autorité administrative qui a pris l'acte portant contestation. Le recours gracieux s'effectue dans un délai de deux mois suivant la notification de la décision.

2. LE RECOURS A UNE PERSONNE QUALIFIEE

Introduite au sein de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (C.A.S.F.), la personne qualifiée a pour mission d'aider l'utilisateur et/ou son représentant légal à faire valoir ses droits. La personne qualifiée est saisie par l'utilisateur ou son représentant légal.

Comment contacter la personne qualifiée ?

- Par courrier en remplissant le formulaire de saisine accessible sur le site de l'ARS Normandie et en l'adressant à :

Agence Régionale de Santé de Normandie
Direction de l'Autonomie
Espace Claude Monet – CS 55035
14050 CAEN Cedex 4

- Par courriel : ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr
- Par téléphone : 02 31 70 96 96

Ou

Département de la Seine-Maritime
Pôle solidarités
Hôtel du Département
Quai Jean Moulin – CS 56101
76101 ROUEN Cedex

- Par courriel : departement.personnesqualifiees@seinemaritime.fr
- Par téléphone : 02 35 03 55 55

Liste des personnes qualifiées pour le département de la Seine-Maritime (arrêté tripartite ARS – CD76 - Préfecture du 05 juillet 2024):

- M. Patrick GROS,
- Mme Joëlle COMPOINT-TAQUET,
- M. Michel WALOSIK,
- Mme Fabienne GUSTAVE,
- Mme Martine GILLES.

3. LE RECOURS A UN MEDiateur DE LA CONSOMMATION

Conformément à l'article L.151-2 du Code de la consommation, la résidence Massé de Corneilles a désigné un médiateur de la consommation afin d'assurer la possibilité pour l'utilisateur et/ou son représentant légal, de solliciter gratuitement le médiateur pour une résolution amiable d'un litige qui l'oppose à l'établissement.

Saisine par :

- La complétion du formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- Par courrier à l'adresse : AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

Document présenté au CVS 24 mars 2025 et adopté au conseil d'administration du 25 mars 2025)