

Recours externe en cas de plainte et réclamation

Dans le cas où la réponse apportée par l'établissement ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez solliciter des **RECOURS EXTERNES**.

	Motifs de réclamation* (liste non exhaustive)	Animation	Besoin d'une médiation	Fixation des tarifs	Hôtellerie : entretien des locaux, restauration blanchisserie	Hygiène et sécurité alimentaire	Information tarifaire (affichage) et contractuelle	Informations sur les droits des usagers	Prise en charge au titre du soin : soins médicaux et para-médicaux
Autorités administratives	Recours								
	Conseil départemental du Val d'Oise**	•		•	•			•	
Représentant des résidents	Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé								•
	Direction Départementale de Protection des Populations					•	•		
	Personne qualifiée		•						
	Délégué du Défenseur des Droits							•	
	Médiateur de la consommation		•						

*Selon les motifs des réclamations, celles-ci peuvent être instruites conjointement par le Conseil départemental et la Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé.

Tout appel à la Plateforme nationale de lutte contre la maltraitance **3977 est systématiquement relayé au Conseil départemental.

Pour les saisir

Conseil départemental du Val d'Oise Direction des Personnes Agées Service Support Qualité Information 2 avenue du Parc - CS 20201 95032 CERGY PONTOISE CEDEX E-mail : dpa.reclamations@valdoise.fr	Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé 2 avenue de la Palette CS 20312 95011 CERGY PONTOISE CEDEX E-mail : ARS-DT95-RECLAMATIONS-INSPECTIONS@ars.sante.fr
Direction Départementale de Protection des Populations Bâtiment le Modem 16 rue Traversière CS 20508 CERGY 95035 CERGY PONTOISE CEDEX Téléphone : 01.34.25.45.00 / Télécopie : 01.30.73.01.04 Email : ddpp@val-doise.fouv.fr Permanence consommateurs, sans RDV : les mardis et jeudis de 9h à 12h	Le médiateur de la consommation Par courrier postal en complétant un formulaire mis à disposition sur le site internet, accompagné des documents étayant sa demande AME CONSO Angela Albert –Présidente 197 boulevard Saint Germain 75007 PARIS Par téléphone : 09.53.01.02.69 Par internet : www.mediakonso-ame.com
Délégués du Défenseur des Droits du Val d'Oise : Coordonnées des Maisons de Justice et du Droit du département http://www.defenseurdesdroits.fr/office/95	