



ÉCOUTE  
QUALITÉ  
PROXIMITÉ

# PERSONEOS

## SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE

### LIVRET D'ACCUEIL



## Recours possibles en cas de litige avec le service

### 1. Modalités de recours

En application des dispositions de l'article L. 211-3 du code de la consommation, et la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du CASF, vous pouvez recourir à une procédure de médiation de la consommation ou de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

*Remarque : Dans ces démarches, vous avez la possibilité de vous faire assister par la personne de confiance (art. L311-5-1 du CASF et art. L1111-6 du code la santé publique).*

### 2. Coordonnées de l'unité territoriale

Paris DIRECCTE Ile-de-France

19-21 rue Madeleine Vionnet, 93300 Aubervilliers

Site web : [paris.pref.gouv.fr](http://paris.pref.gouv.fr) - Tél. : 01 70 96 13 00

### 3. Coordonnées du médiateur de la consommation

AME CONSO - Angela ALBERT (Présidente)

11 place Dauphine, 75053 Paris Cedex 01

Site web : [mediationconso-ame.com](http://mediationconso-ame.com) - Tél. : 09 53 01 02 69