

## Vous avez une réclamation à faire auprès de l'établissement

### Voilà comment procéder :

**1.** Vous ou votre représentant légal faites votre réclamation directement auprès du **responsable de l'établissement** par écrit à l'aide de la fiche de liaison ou sur papier libre ou encore par mail.

**2.** Si la réponse du responsable ne vous satisfait pas, vous adressez un courrier à :

**Madame la Vice-Présidente du CCAS de TOULON**

100 rue des remparts CS 20813 83051 TOULON Cedex.

Vous recevrez une réponse à votre requête.

**3.** Si la réponse de la Madame la Vice-Présidente du CCAS ne vous satisfait pas et que :

⇒ Le litige porte sur l'exécution des prestations en lien avec la facturation, vous pouvez faire appel gratuitement au **médiateur de la consommation** : AME Conso

- avec un formulaire sur internet : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)
- par courrier : AME Conso 11 place Dauphine 75001 PARIS
- par téléphone 09 53 01 02 69

Vous avez un an à partir de la date de votre réclamation écrite adressée au responsable de l'établissement pour faire appel au médiateur.

⇒ Le litige porte sur le respect de vos droits, vous pouvez faire appel gratuitement à **une personne qualifiée** qui fera le médiateur entre vous et l'établissement. Pour la contacter :

- Conseil Départemental du Var Direction de l'Autonomie 390 boulevard des Lices BP 1303 83076 Toulon Cedex. Mail : [personnes-qualifiees@var.fr](mailto:personnes-qualifiees@var.fr).  
Tél : 04 83 95 16 21
- ARS PACA Délégation Départementale du Var : immeuble le Tova 2, 177 bd du Docteur Charles Barnier 83076 Toulon. Mail : [ars-paca-dt83-delegue-departemental@ars.sante.fr](mailto:ars-paca-dt83-delegue-departemental@ars.sante.fr)  
Tél : 04 13 55 89 01/89 62.
- Préfecture Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Var CS 31209 83070 Toulon.  
Mail : [ddcs@var.gouv.fr](mailto:ddcs@var.gouv.fr).  
Tél : 04 94 18 83 83.

*Ces recours ne sont possibles seulement si vous avez préalablement entrepris une démarche infructueuse auprès de l'établissement.*