

Vous avez une réclamation à faire auprès du service

Voilà comment procéder :

1. Vous ou votre représentant légal faites votre réclamation directement auprès du **responsable du service** 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
- 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 service 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 le service. 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.
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
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.
Tél : 04 94 18 83 83.

Ces recours ne sont possibles seulement si vous avez préalablement entrepris une démarche infructueuse auprès du service.