

Communiqué de presse
Paris – 5 février 2018

Les 4 fédérations associatives de l'Aide à domicile ont choisi l'ANM-Conso, comme médiateur de la consommation



ADESSADOMICILE, l'ADMR, la FNAAFP/CSF et UNA, les 4 fédérations d'aide et d'accompagnement à domicile annoncent l'agrément de l'ANM-Conso en tant que médiateur de la consommation commun¹ en date du 5 février 2018.

Le 30 janvier 2018, les 4 fédérations nationales ont signé une convention-cadre avec l'ANM-Conso. Grâce à cette convention-cadre, les structures adhérentes à ces fédérations pourront répondre à leur obligation réglementaire en matière de médiation de la consommation².

Ainsi dès que les structures auront adhéré à l'ANM-Conso, leurs bénéficiaires (personnes âgées, personnes en situation de handicap, famille) pourront recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution à l'amiable de tout litige lié à la relation contractuelle. Pour ces litiges, sont plus particulièrement concernés le contenu du contrat de prestation ainsi que les conditions d'exécution de ce contrat entre le bénéficiaire et la structure d'aide à domicile.

En tant qu'acteurs responsables du champ de l'action sociale et de celui des services à la personne, les fédérations associatives de l'aide à domicile considèrent la médiation de la consommation comme un dispositif important, afin de mieux répondre aux attentes, besoins des personnes aidées et accompagnées. En effet il s'agit d'être davantage à leur écoute, de dialoguer avec elles, de respecter leurs droits et de faire progresser la qualité du service rendu.

Contacts Presse :

- ✓ ADESSADOMICILE : David ZEISLER - 01 40 84 68 79 - d.zeisler@adessadomicile.org
- ✓ ADMR : Florent LEBAGUE - 01 44 65 55 42 – flebaigue@un.admr.org
- ✓ FNAAFP/CSF : Vololona ANDRIANT - 01 44 89 86 82 – vandriant@fnaafp.org
- ✓ UNA : Manon DAFFARA - 01 49 23 71 54 – m.daffara@una.fr

¹ L'agrément est accordé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

² La médiation de la consommation est encadrée [Livres VI, Titre Ier, du code de la consommation](#) relatif au règlement des Litiges (partie législative et réglementaire).