

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
D'HENNEBONT**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale d'HENNEBONT, convoqué le 25 juin 2025, s'est réuni le 1^{er} juillet 2025 à 18h15 à l'EHPAD Stêr Glas sous la présidence de Madame Michèle DOLLÉ.

ADMINISTRATEURS PRÉSENTS : 14

- Madame Michèle DOLLÉ, Présidente du CCAS,
- Madame Nadia SOUFFOY, Vice-présidente du CCAS,
- Madame Marie-Françoise CERZ, Conseillère municipale,
- Madame Anne-Laure LE DOUSSAL, Conseillère municipale,
- Monsieur Jacques KERZERHO, Conseiller Municipal,
- Monsieur Pierre-Yves LE BOUDEC, Conseiller Municipal,
- Madame Sylvie SCOTÉ-LE CALVÉ, Conseillère municipale,
- Madame Michèle LE BAIL, Conseillère Municipale,
- Madame Anne-Marie LANCELOT, Membre de la FNATH,
- Monsieur Pedro ORTEGA, Membre de la CFDT Retraités,
- Madame Michelle FAURE, Personne qualifiée,
- Madame Françoise BARJONET, Personne qualifiée,
- Madame Bernadette PORTAIS, Personne qualifiée,
- Monsieur Jean-Louis TORRES, personne qualifiée.

ABSENTS EXCUSÉS : 3

- Monsieur Joël TRÉCANT, Conseiller Municipal, pouvoir donné à Mme LE DOUSSAL Anne-Laure,
- Madame Céline COLLARD, Membre de l'UDAF,
- Madame Dominique DECOISY, Membre du CAEC.

AUTRES PERSONNES PRESENTES :

- Madame Anne BENABES, Directrice du Pôle Solidarités,
- Madame Sophie PETIT, directrice de l'EHPAD Stêr Glas,
- Madame Marie-Laure JESTIN, Responsable du Pôle Maintien à Domicile,
- Madame Marine BOUGUENNEC, Conseillère en Économie Sociale et Familiale.

N°DS20250704

CONVENTION MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION AME CONSO (ASSOCIATION DES MEDIATEURS EUROPEENS)

En 2015, par une ordonnance du 20 juin 2015, la France a institué un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par transposition d'une directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013.

La médiation de la consommation est un mode amiable de résolution des litiges, gratuit pour le consommateur, et mis en œuvre uniquement à sa demande.

Depuis l'entrée en vigueur de l'ordonnance de 2015, les organismes gestionnaires des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) ont l'obligation de se doter, à leur frais, d'un médiateur de la consommation d'accès gratuit pour les usagers. Cette nouvelle obligation est applicable au secteur social et médico-social puisque la relation contractuelle entre organisme gestionnaire et personne accueillie ou accompagnée – qu'il s'agisse d'un contrat de séjour ou d'un document individuel de prise en charge (DIPC) – relève nécessairement du droit de la consommation.

L'organisme gestionnaire est libre de faire appel à n'importe quel médiateur de la consommation de son choix, pourvu que ce dernier figure sur la liste des médiateurs habilités par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Les personnes accueillies ou accompagnées doivent être informées des coordonnées du médiateur de la consommation retenue par l'organisme gestionnaire. Cette information consiste, en vertu de l'article R. 156-1 du Code de la consommation, dans le fait d'inscrire, de manière visible et lisible, les coordonnées (y compris électroniques) de ce médiateur :

- Sur le site internet de l'ESSMS et/ou de l'organisme gestionnaire,
- Dans le règlement de fonctionnement,
- Par affichage dans les locaux de l'établissement ou du service d'accueil.

Cette obligation a été rappelée à l'EHPAD Stêr Glas et aux services de Maintien à domicile (SAD et Portage de repas) suite à la visite de contrôle réalisée par le Service Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes de la Direction Départementales de la Protection des Personnes (DDPP) le 20 septembre 2024 pour l'EHPAD et le 23 mai 2025 pour les services de Maintien à domicile.

Dans le champ des personnes âgées, la FNADEPA, réseau auquel l'EHPAD adhère, propose à ses adhérents de passer une convention avec l'Association des Médiateurs Européens (AME) et pour un tarif préférentiel. La convention est proposée pour une durée de 3 ans pour un coût total de 84 Euros ce qui correspond à une adhésion annuelle de 28 Euros.

Pour le Service Autonomie à Domicile et le service de Portage de repas non adhérents de la FNADEPA, il est proposé de faire appel à la même association de médiateurs. Chaque service devra signer sa propre convention avec l'association AME Conso. Etant non adhérents à la FNADEPA, le coût pour chacun des services (SAD et Portage de repas) pour les 3 ans correspond à 216 € soit une adhésion annuelle de 72 €.

A cela peut se rajouter en cas de litige le coût de la médiation qui est variable en fonction du montant sollicité par le consommateur (cf Article 6 Point 2 de la Convention).

Vu l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation,

Vu l'article R. 156-1 du Code de la consommation,

Vu les articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du Code de la Consommation,

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles,
Vu les rapports de la DDPP suite à deux visites de contrôle réalisées au sein de l'EHPAD et en mairie pour les services de Maintien à domicile,
Vu les projets de convention individuelles AME Conso,

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré, décide à l'unanimité :

- **D'APPROUVER** les adhésions de l'EHPAD, du Service Autonomie à Domicile et du service de Portage de repas à l'Association des Médiateurs Européens afin de répondre à l'obligation de se doter, pour l'établissement d'hébergement et pour les services à la personne d'un médiateur de la consommation d'accès gratuit pour les usagers des établissements et services gérés par le CCAS,
- **D'AUTORISER** Madame la Présidente du CCAS ou sa représentante à signer les trois conventions individuelles proposées par l'AME Conso,
- **DE DIRE QUE** les dépenses seront inscrites au budget de l'EHPAD, au budget du Service Autonomie à Domicile et au budget du service de Portage de repas.

Pièces jointes :

Annexes 3 et 4 – Modèle de Conventions individuelles AME Conso pour l'EHPAD (Annexe 3), pour le SAD et le PR (Annexe 4)

Pour extrait certifié conforme,
La Présidente du C. C. A. S.,



Michèle DOLLÉ

La présente décision peut faire l'objet, dans un délai de deux mois à compter de sa publication et/ou notification, d'un recours contentieux par courrier adressé au Tribunal Administratif de Rennes 3, Contour de la Motte, CS 44416, 35044 RENNES Cedex, ou par l'application Télé-recours Citoyens accessible à partir du site www.telerecours.fr

