



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

N° d'ordre :
48

Séance du 7 octobre 2025

Objet

Convention de partenariat
entre l'Union
Départementale des CCAS
et CIAS d'Ille-et-Vilaine
(UDCCAS 35)
et le Centre Communale
d'Action Sociale (CCAS)
relative au rattachement à
la convention-cadre signée
entre l'UDCCAS 35 et
l'ANM Consommation
(Association Nationale des
Médiateurs)

L'an deux mil vingt-cinq, le sept octobre à dix-huit heures, le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Redon, dûment convoqué le 30 septembre 2025, s'est réuni en nombre prescrit par la loi, dans la salle des Commissions de l'Hôtel de Ville sous la présidence de Monsieur Pascal Duchêne, Président du CCAS.

Président de séance : Monsieur Duchêne, Président du CCAS

Membres présents : Mesdames Fouchet, Lanson, Denigot, Torlay, Abi Fadel, Brault, Porcher, Maës, Salitra, Motte-Tchernia, Gautier et Porteret.

Absents excusés ayant donné mandat de vote :
Néant

Absents excusés n'ayant pas donné mandat de vote :
Néant

Secrétaire de séance : Madame Nadège Périon

Nombre des membres du Conseil

En exercice	13
Présents	13
Votants	13

Vote

Pour	13
Contre	0
Abstention	0

**CONVENTION DE PARTENARIAT ENTRE L'UNION DÉPARTEMENTALE
DES CCAS ET CIAS D'ILLE-ET-VILAINE (UDCCAS 35)
ET LE CENTRE COMMUNALE D'ACTION SOCIALE (CCAS) RELATIVE AU RATTACHEMENT A LA
CONVENTION-CADRE SIGNÉE ENTRE L'UDCCAS 35
ET L'ANM CONSOMMATION (ASSOCIATION NATIONALE DES MÉDIATEURS)**

Tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. De leurs côtés, les professionnels ont l'obligation de mettre à disposition un service de médiation de la consommation et d'en informer leurs clients.

En tant que prestataires de services, l'Ehpad et le service autonomie doivent désigner un médiateur de la consommation qui peut être sollicité gratuitement par leurs résidents ou leurs bénéficiaires. Toutefois, le consommateur peut saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit auprès de l'établissement ou du service concerné pour tenter de résoudre le litige.

Dans le cadre de ses missions de regroupement, de mutualisation, de représentation et d'animation du réseau départemental des CCAS/CIAS, l'UDCCAS 35 a été alertée de l'absence de médiateur de la consommation au sein de plusieurs CCAS/CIAS, ce qui est le cas de l'EHPAD les Charmilles et du service autonomie du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Redon. En effet, il s'agit d'une obligation légale qui concerne le CCAS, dès lors que celui-ci dispose d'un service marchand.

Afin de permettre une mise en conformité avec le cadre légal mentionnant l'obligation de conventionner avec un médiateur de la consommation, l'UDCCAS 35 s'est rapprochée de plusieurs structures de médiation de la consommation afin de signer une convention-cadre au service des CCAS/CIAS adhérents à l'union, qui en ont besoin. L'objectif pour l'UDCCAS 35 était de mutualiser l'accès à un médiateur de la consommation pour ses adhérents.

L'UDCCAS 35 a donc signé le 23 juillet 2025, une convention-cadre avec l'ANM Consommation pour une durée de 3 ans (trois ans), renouvelable par tacite reconduction sans excéder 3 ans, afin de proposer à ses adhérents l'accès à un médiateur de la consommation. L'UDCCAS prend en charge financièrement le coût annuel de l'adhésion (à savoir 750,00 € HT/an soit, 900,00 € TTC/an) durant les trois prochaines années.

Cependant, en cas de saisine du médiateur, les frais seront entièrement assumés par le CCAS de Redon ou de l'EHPAD « Les Charmilles » et réglés directement par le CCAS à l'ANM Consommation.

Le tarif est précisé ci-après selon la complexité de la médiation (s'ajoute aux tarifs HT, une TVA à 20 %) :

- Médiation simple : dossier ne demandant pas une longue étude par le médiateur ni de recherches complémentaires. Echange limité avec les parties au litige. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. Coût : 50,00€ HT
- Médiation complexe : dossier demandant une étude approfondie du médiateur et de nombreux échanges avec le consommateur et avec l'affilié. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. Coût : 50,00€ HT
- Médiation en présentiel : échanges nombreux avec le consommateur et l'affilié, organisation de réunions en présence des parties au litige et/ou recherches et analyse de documentation importante. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. Coût : 50,00€ HT

Pour en bénéficier, le CCAS doit signer une convention de partenariat avec l'UDCCAS 35 qui concernera les établissements suivants :

Désignation de l'établissement / service	N° de SIRET
CCAS Centre Communal d'Action Sociale	26350222100017
EHPAD Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes	26350222100058
SAD (GIR 1-4) Service Autonomie à Domicile	26350222100082
SAD (GIR 5-6) Service Autonomie à Domicile	26350222100090

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles,

Vu le Code de la Consommation et notamment les articles L.612-1 à L.616-3 reconnaissant le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel,

Vu la convention conclue le 23 juillet 2025 entre l'UDCCAS 35 et l'ANM Consommation pour une durée de 3 ans renouvelable par tacite reconduction sans excéder 3 ans afin de proposer à ses adhérents l'accès à un médiateur à la consommation.

Après en avoir délibéré

A L'UNANIMITÉ

APPROUVE les termes de la convention entre l'UDCCAS 35 et le CCAS, telle qu'annexée à la présente délibération,

AUTORISE le Président du CCAS ou son représentant à signer ladite convention et tous les documents y afférents et à effectuer toutes les opérations nécessaires à la mise en œuvre de cette délibération,

PRÉCISE que les coordonnées de l'entité de médiation de la consommation seront communiquées aux usagers de l'EHPAD les Charmilles et du service autonomie du CCAS.

Pour extrait conforme,

Pascal Duchêne,
Président du CCAS



La secrétaire de séance,
Nadège Périon,
Directrice du CCAS

**Convention de partenariat entre l'UDCCAS d'Ile-et-Vilaine
et le CCAS de Redon**

**relative au rattachement à la convention-cadre signée entre l'UDCCAS 35 et l'ANM
Consommation (Association Nationale des Médiateurs)**

Entre les soussignés :

L'Union Départementale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale d'Ile-et-Vilaine (UDCCAS 35), association régie par la loi de 1901, dont le siège est situé au 12, rue Pasteur à Retiers (35240) représentée par Isabelle ROLLAND, agissant en qualité de Présidente,

D'une part,

ET

Le **CCAS de Redon** dont le siège est situé au **7, rue des Douves - 35600 Redon**, représenté par **Monsieur Pascal Duchêne** agissant en qualité de **Président**,

D'autre part.

ETANT EXPOSE AU PREALABLE

L'UDCCAS d'Ile-et-Vilaine regroupe les CCAS et CIAS adhérents à l'UNCCAS soit 99 CCAS/CIAS et EPCI dont l'action couvre 75,7% de la population du département d'Ile-et-Vilaine.

Dans le cadre de ses missions de regroupement, de mutualisation, de représentation et d'animation du réseau départemental des CCAS/CIAS, l'UDCCAS 35 a été alertée de l'absence de médiateur à la consommation au sein de plusieurs CCAS/CIAS.

Afin de permettre une mise en conformité avec le cadre légal mentionnant l'obligation de conventionner avec un médiateur à la consommation, l'UDCCAS 35 s'est rapprochée de plusieurs structures de médiation à la consommation afin de signer une convention-cadre au service des CCAS/CIAS adhérents à l'union, qui en ont besoin.

L'objectif pour l'UDCCAS 35 est de mutualiser l'accès à un médiateur à la consommation pour ses adhérents.

IL EST CONVENU CE QUI SUIV

Article 1^{er} - Objet

La présente convention a pour objet de définir les niveaux d'engagement et de coopération entre les deux parties en référence de la convention-cadre liant l'UDCCAS 35 et l'ANM Consommation (Association Nationale des Médiateurs).

Article 2 - Durée

L'UDCCAS 35 a signé le 23 juillet 2025, une convention-cadre avec l'ANM pour une durée de 3 ans (trois ans), renouvelable par tacite reconduction afin de proposer à ses adhérents l'accès à un médiateur à la consommation qui est une obligation légale.

La présente convention est également conclue pour une durée de 3 ans (trois ans) à compter de la date de signature de la convention-cadre (soit le 23 juillet 2025), sans pouvoir excéder trois ans (3 ans).

Chacune des parties s'interdit de rompre la présente convention pendant toute sa durée d'application, sauf cas de force majeure.

Article 3 - Obligations réciproques des parties

3.1 – Au titre de l'exécution de la présente convention, l'UDCCAS d'Ille-et-Vilaine s'engage à :

- Faire le lien entre le CCAS et l'ANM ;
- Régler le montant forfaitaire annuel de 750,00€ HT (900,00€ TTC par an) à l'ANM sans répercussion sur les CCAS/CIAS adhérents signataires de la présente convention ;
- Réaliser un bilan annuel synthétique précisant le nombre de CCAS/CIAS ayant conventionné avec l'UDCCAS 35 dans ce cadre et le nombre de médiations annuelles réalisé avec l'ANM ;
- Evaluer la pertinence de la convention (freins et leviers) puisqu'il s'agit d'une première action de ce type.

3.2 – Au titre de la présente convention, le CCAS de Redon s'engage à :

- Être adhérent de l'UDCCAS 35, et à jour de ses cotisations ;
- Informer l'UDCCAS 35 de toute saisine de l'ANM en cas de sollicitation d'un médiateur à la consommation ;
- Informer par tout moyen les usagers des modalités de saisine de l'ANM (en référence de la convention-cadre) ;
- Communiquer dans les meilleurs délais à l'UDCCAS 35 tout changement (dissolution de service, modification de n° de SIRET, etc.) ;

- Régler les coûts de médiation en cas de saisine de l'ANM.

Le tarif est précisé ci-après selon la complexité de la médiation (s'ajoute aux tarifs HT, une TVA à 20%) :

- Médiation simple : dossier ne demandant pas une longue étude par le médiateur ni de recherches complémentaires. Echange limité avec les parties au litige. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 50,00€ HT**
- Médiation complexe : dossier demandant une étude approfondie du médiateur et de nombreux échanges avec le consommateur et avec l'affilié. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 50,00€ HT**
- Médiation en présentiel : échanges nombreux avec le consommateur et l'affilié, organisation de réunions en présence des parties au litige, et/ou recherches et analyse de documentation importante. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 50,00€ HT**

L'UDCCAS 35 ayant conventionné avec l'ANM pour ses adhérents, elle prend en charge financièrement le coût annuel de l'adhésion (à savoir 750,00€ HT/an soit 900,00€ TTC/an) durant les trois prochaines années, suite à la décision du Conseil d'Administration en date du 04 juillet 2025.

Cependant, en cas de saisine du médiateur, les frais seront entièrement assumés par le CCAS de Redon et réglés directement par le CCAS à l'ANM Consommation.

Annexes à la présente convention :

- *Annexe n°1 : Liste des établissements et services gérés par le CCAS de Redon et rattachés à la convention ;*
- *Annexe n°2 : Convention-cadre entre l'UDCCAS 35 et l'ANM Consommation (signée le 23 juillet 2025) ;*
- *Annexe n°3 : Règlement interne des procédures de la médiation de la consommation ANM Consommation ;*
- *Annexe n°4 : Charte de médiation de l'entité ANM Consommation.*

Fait à Redon,

Le

Pour l'UDCCAS d'Ille-et-Vilaine,

Isabelle ROLLAND, Présidente

Signature et cachet

Pour le **CCAS de Redon**,

Monsieur Pascal DUCHÊNE, Président

Signature et cachet

ANNEXE N°1

**LISTE DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES GÉRÉS PAR LE CCAS DE REDON
RATTACHÉS A LA CONVENTION-CADRE UDCCAS 35/ANM CONSOMMATION**

Désignation de l'établissement / service	N° de SIRET
CCAS Centre Communal d'Action Sociale	26350222100017
EHPAD Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes	26350222100058
SAD (GIR 1-4) Service Autonomie à Domicile	26350222100082
SAD (GIR 5-6) Service Autonomie à Domicile	26350222100090