

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention relative à la prestation de service unique à taux fixe entre le CCAS de Toulouse et la MSA Midi Pyrénées-Sud**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 019**

**DEL-23-0325**

Mesdames, Messieurs,

La Prestation de Service Unique (PSU) a été mise en place suite à la parution du décret n° 2000-762 du 1er août 2000.

La PSU est versée par la MSA aux gestionnaires d'Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE), en complément de la participation financière des familles.

Cette prestation permet de mieux répondre aux besoins d'accueil des familles, de diversifier l'offre d'accueil (multi-accueil, haltes garderies, crèches de personnel...) ainsi que d'améliorer l'accessibilité des structures à toutes les familles.

Elle permet également de garantir aux familles un tarif horaire réduit, adapté à leurs revenus et de leur offrir un mode de garde souple.

La présente convention a pour objet de déterminer les conditions juridiques et techniques de mise en œuvre de la Prestation de Service Unique (PSU) entre la Mutualité Sociale Agricole et le CCAS de la mairie de Toulouse.

Cette convention concerne exclusivement l'EAJE cité ci-dessous : Crèche SAINTE LUCIE Situé à : 17 Rue Sainte-Lucie 31 300 TOULOUSE.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention relative à la prestation de service unique à taux fixe entre le CCAS de Toulouse  
et la MSA Midi Pyrénées-Sud**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après avoir entendu le rapport relatif à l'approbation la convention de prestation de service unique entre le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Toulouse et la Mutualité Sociale Agricole.

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>**: Est adoptée la convention de prestation de service proposée par la MSA, fixant les modalités de calcul et de versement de la prestation de service par la MSA Midi- PYRENEES SUD.

**ARTICLE 2** : Madame BOUZAIDA SYLLA, Vice-Présidente du CCAS ou en cas d'empêchement Madame GRILLE, Directrice Générale du CCAS sont autorisées à signer la convention précitée et tout document y afférent.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**019 - Convention relative à la prestation de service unique à taux fixe entre le CCAS de  
Toulouse et la MSA Midi Pyrénées-Sud - DEL-23-0325**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Recrutement d'agents non titulaires : personnels occasionnels**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 048**

**DEL-23-0326**

Mesdames, Messieurs,

La Loi n°2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique a modifié substantiellement les dispositions de la Loi n°84-53 du 26 janvier 1984, et notamment les conditions de recrutement des agents non titulaires dans la Fonction Publique Territoriale.

Ainsi, l'article 3- 1 et 2 de la loi du 26 janvier 1984 a été modifié et le recours par les collectivités locales et leurs établissements publics à du personnel non titulaire pour satisfaire un besoin non permanent s'inscrit désormais dans le cadre juridique ci-après :

Les collectivités peuvent recruter temporairement des agents contractuels sur des emplois non permanents pour faire face à un besoin lié à :

1. Un accroissement temporaire d'activité, pour une durée maximale de douze mois, compte tenu, le cas échéant, du renouvellement du contrat, pendant une même période de dix-huit mois consécutifs ;
2. Un accroissement saisonnier d'activité, pour une durée maximale de six mois, compte tenu, le cas échéant, du renouvellement du contrat, pendant une même période de douze mois consécutifs.

Le niveau de formation exigé pour pouvoir prétendre à un emploi correspondant aux motifs mentionnés ci-dessus sera apprécié au vu des conditions de recrutement exigées par les cadres d'emplois concernés et la rémunération de ces personnels sera fixée par référence à l'échelonnement indiciaire afférent à l'emploi correspondant.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Recrutement d'agents non titulaires : personnels occasionnels**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1er** – Madame la Vice-Président du C.C.A.S de la Mairie de Toulouse et/ou en cas d'empêchement Madame la Directrice du C.C.A.S sont autorisées conformément aux dispositions de la loi n° 84-53 du 26 Janvier 1984 modifiée et son article 3 – 1 et 2 à procéder au recrutement de personnels non titulaires pour assurer les fonctions correspondant à un accroissement temporaire et saisonnier d'activité au titre de l'année 2024.

**ARTICLE 2** – Les grades et cadres d'emplois concernés par la présente délibération sont les suivants :

Adjoint Technique	25	Infirmière en soins généraux	5
Adjoint Technique Territorial Principal 2 <sup>ème</sup> cl	5	Infirmière cadre de santé	2
Technicien supérieur	5	Rédacteur	5
Agent de maîtrise	2	Adjoint administratif	5
Aide-soignant	100	Adjoint administratif principal 2 <sup>ème</sup> classe	5
Accompagnement Educatif et social	30	Assistant socio-éducatif	5
Adjoint d'animation	5	Attaché	5
Agent social	100	Psychologue	3
Ingénieur	2		

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**048 - Recrutement d'agents non titulaires : personnels occasionnels - DEL-23-0326**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023

Affiché le : 18/12/2023

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Contrat d'accompagnement du Fond National de Prévention - désinsertion professionnelle 2023**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 045**

**DEL-23-0328**

Mesdames, Messieurs,

Le présent contrat a pour objet de préciser les modalités pratiques et financières de la contribution du FNP de la CNRACL au bénéficiaire, les obligations de ce dernier dans le cadre de la conduite de son projet en interne et les modalités de sa contribution à l'appel à projets global piloté par le FNP de la CNRACL.

Cette contribution a obtenu une décision favorable du Conseil d'Administration de la CNRACL en date du 21 septembre 2023.

Le bénéficiaire s'engage à prendre toutes les dispositions et mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour permettre la réalisation de la démarche de prévention dans le cadre de l'appel à projets, objet du présent contrat selon le contrat et le dossier de candidature déposé par ses soins.

Notamment, il s'engage à :

- réaliser la démarche de prévention dans un délai de 18 mois, à compter de l'entrée en vigueur du présent contrat ;
- fournir, le cas échéant, les pièces manquantes au moment du dépôt de la candidature et notamment les avis des instances représentatives ;
- participer aux séances d'échanges entre employeurs, organisées par le FNP de la CNRACL ;
- avoir déployé au terme de sa démarche, des actions de prévention des risques professionnels de la désinsertion professionnelle.

Le montant de la contribution accordé par le FNP de la CNRACL au titre de la démarche de prévention est de 300 000 €.

Cette contribution est attribuée dans le cadre de l'appel à projets portant sur la prévention de la désinsertion professionnelle.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Contrat d'accompagnement du Fond National de Prévention - désinsertion professionnelle  
2023**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente

Considérant qu'un contrat d'accompagnement du Fond National de Prévention – désinsertion professionnelle 2023 doit être signé par le CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de contrat d'accompagnement du Fond National de Prévention – désinsertion professionnelle 2023.

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ledit contrat et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**045 - Contrat d'accompagnement du Fond National de Prévention - désinsertion  
professionnelle 2023 - DEL-23-0328**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Prime exceptionnelle pour le personnel du SIAO**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 049**

**DEL-23-0327**

Mesdames, Messieurs,

Le Ministre délégué chargé du logement a annoncé le versement de 4,7 millions d'euros supplémentaires en 2023 afin que chaque Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) puisse mettre en œuvre une prime exceptionnelle à destination de ses salariés, faisant suite à l'engagement de la Première Ministre début 2023. En effet, étant donné les fortes attentes de l'Etat auprès des SIAO pour la mise en œuvre de la stratégie du Logement d'abord, celui-ci souhaite matérialiser son soutien aux salariés de ces structures. Pour la Haute Garonne, le SIAO va se voir doté d'une enveloppe de 107 590 € versée sur la paie de décembre 2023.

Cette annonce sera matérialisée par la loi de finances de fin de gestion 2023 qui viendra consolider les crédits alloués pour cette prime exceptionnelle.

Concernant le SIAO de la Haute Garonne qui est géré par le Centre Communal d'Action Sociale de la Maire de Toulouse les modalités d'attribution de cette prime exceptionnelle reposent sur les principes ci-après qui consolident notamment une action forte sur les bas salaires.

Ainsi, le montant de la prime sera pour les agents qui ne perçoivent pas le SEGUR de la santé supérieur de près de 33% à celui attribué aux agents qui perçoivent le SEGUR pour atteindre un montant variant respectivement de 1 000€ net à 750€ net.

Au-delà de ce principe cette prime exceptionnelle sera attribuée aux agents présents le 16 novembre 2023 et la période de référence à appliquer sera celle comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 16 novembre 2023.

Le montant de référence fera l'objet d'abattements exclusivement au regard des absences pour maladie ordinaire et longue maladie (Congé de Longue Maladie, de longue durée et de grave maladie) sur la période sus mentionnée.

Cette prime prendra également en considération la quotité de travail de chaque agent sur la période de référence et le montant sera proportionnel à l'activité de l'agent concerné sur la période de référence.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Prime exceptionnelle pour le personnel du SIAO**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Le Conseil d'Administration décide d'instaurer une prime exceptionnelle pour les personnels du SIAO de la Haute Garonne conformément aux instructions de la Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités (DDETS).

**ARTICLE 2** : Cette prime sera versée aux personnels du SIAO de la Haute Garonne eu égard aux principes suivants :

- Montant de base différencié selon la situation d'origine allant de 1 000€ net à 750€ net pour ceux qui respectivement ne perçoivent pas le SEGUR de ceux qui le perçoivent.
- Etre présent au 16 novembre 2023
- Abattement de la prime eu égard aux absences pour maladie et longue maladie (CLM, CLD et grave maladie)
- Prise en considération de la quotité de travail et de l'activité de l'agent sur la période de référence qui s'entend du 1<sup>er</sup> janvier au 16 novembre 2023.

**ARTICLE 3** : Cette prime sera attribuée sur les salaires versés au titre de la paie de décembre 2023.

**ARTICLE 4** : Madame la Vice-Présidente du C.C.A.S de la Mairie de Toulouse, ou en cas d'empêchement Madame la Directrice Générale du C.C.A.S, sont autorisées à prendre toutes les décisions portant application de la présente délibération.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**049 - Prime exceptionnelle pour le personnel du SIAO - DEL-23-0327**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023

Affiché le : 18/12/2023



---

## Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles de la CNRACL

---

### Contrat d'accompagnement au titre d'une démarche de prévention dans le cadre d'un appel à projets

Nom du bénéficiaire	CCAS de Toulouse
N° immatriculation CNRACL	031 E001
Thème de la démarche de prévention	Prévention de la désinsertion professionnelle
Accompagnement financier accordé	300 000 €
N° de contrat :	2023-DP9168

## ENTRE LES SOUSSIGNES

La Caisse des Dépôts et Consignations, établissement spécial, créé par l'article 100 §2 de la loi du 28 avril 1816, codifié aux articles L 518-2 et suivants du code monétaire et financier, direction des politiques sociales, établissement de Bordeaux, domiciliée 6 place des Citernes, 33 059 Bordeaux Cedex,

Représentée par le directeur de l'établissement de Bordeaux, Monsieur Thierry RAVOT, dûment habilité,

Agissant conformément aux articles 1er et 23 du décret n° 2007-173 du 7 février 2007,

En tant que gestionnaire du Fonds national de prévention (FNP) de la Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales (CNRACL) présidée par Monsieur Richard TOURISSEAU.

**Ci-après désignée par « le FNP de la CNRACL »,**

**ET**

Le CCAS de Toulouse - 2 bis rue de Belfort, 31004 Toulouse

Représenté(e) par Mme Nadège GRILLE en sa qualité de Directrice générale, dûment habilité(e),

**Désigné(e) ci-après par « le bénéficiaire »,**

**Et ensemble désigné(e)s par « les parties »,**

Vu les articles L. 814-1 et L. 814-2 du Code général de la fonction publique portant sur le Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles,

Vu le décret n° 2007-173 du 7 février 2007 relatif à la Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales et notamment son article 13 - 11° et son chapitre IV relatifs au Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles,

Vu la délibération n°2018-80 du Conseil d'administration de la CNRACL du 20 décembre 2018 approuvant le programme d'actions du Fonds national de prévention 2018-2022,

Vu la délibération n°2018-81 du Conseil d'administration de la CNRACL du 20 décembre 2018 approuvant les modalités de financement des actions de prévention dans le cadre du programme d'actions du Fonds national de prévention 2018-2022,

Vu la délibération n°2022-72 du Conseil d'administration de la CNRACL du 15 décembre 2022 prorogeant le programme d'actions du Fonds national de prévention jusqu'au 31 décembre 2023,

Vu la délibération n°2022-79 du Conseil d'administration de la CNRACL du 15 décembre 2022 approuvant les modalités de sélection et de financement de l'appel à projets portant sur la prévention de la désinsertion professionnelle,

Vu les délibérations n°2023-30 et n°2023-31 du Conseil d'administration de la CNRACL du 21 septembre 2023.

## Préambule

Le Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (FNP), créé au sein de la CNRACL, a pour objectif de réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles en agissant sur le champ de la santé et la sécurité au travail.

L'une de ses missions est de participer à l'accompagnement financier des mesures de prévention arrêtées par les collectivités territoriales et les établissements publics de santé et conformes au programme d'actions approuvé par le Conseil d'administration de la CNRACL et les Conseils supérieurs de la fonction publique territoriale et de la fonction publique hospitalière.

Dans ce cadre, le programme d'actions en vigueur prévoit, entre autres moyens d'intervention du FNP de la CNRACL, la participation financière du FNP de la CNRACL à la réalisation de démarches de prévention par les collectivités territoriales et les établissements publics de santé dans le cadre d'appels à projets initiés par le FNP de la CNRACL portant sur des secteurs d'activité ou métiers cumulant plusieurs facteurs de risques professionnels et/ou connaissant des taux de sinistralité importants. Ainsi, le Conseil d'administration de la CNRACL a décidé du lancement d'un appel à projets portant sur la prévention de la désinsertion professionnelle.

Pour le FNP de la CNRACL, l'ensemble des démarches retenues dans le cadre de l'appel à projets susmentionné doit permettre, au travers notamment d'échanges, de pratiques et de réflexions entre les employeurs sélectionnés, de favoriser le développement d'actions de prévention de la désinsertion professionnelle, visant le maintien en emploi et dans l'emploi. L'objectif est d'en tirer des recommandations à l'attention de tous les employeurs et agents concernés par ces problématiques en valorisant les pratiques retenues dans le cadre de l'appel à projets.

**Il est convenu ce qui suit :**

### Article 1 Objet

Le présent contrat a pour objet de préciser les modalités pratiques et financières de la contribution du FNP de la CNRACL au bénéficiaire, les obligations de ce dernier dans le cadre de la conduite de son projet en interne et les modalités de sa contribution à l'appel à projets global piloté par le FNP de la CNRACL.

Cette contribution a obtenu une décision favorable du Conseil d'administration de la CNRACL en date du 21 septembre 2023.

Cette contribution est attribuée dans le cadre de l'appel à projets portant sur la prévention de la désinsertion professionnelle.

### Article 2 Engagements du FNP de la CNRACL

Le FNP de la CNRACL s'engage à :

- suivre la réalisation et les résultats de la démarche de prévention au travers des pièces justificatives sous visées à l'article 3.2 et en se réservant la possibilité de participer aux comités de pilotage qui se tiendront au cours de la réalisation de la démarche de prévention ;
- assurer le paiement de la contribution accordée selon les modalités décrites à l'article 4. Cette participation financière est strictement circonscrite à la réalisation de l'objet tel que défini à l'article 1 du présent contrat, à l'exclusion de toute autre affectation ;
- rappeler au bénéficiaire, dans les six mois précédant l'échéance du contrat, les livrables attendus et les conséquences en cas de non-production desdits livrables dans le délai imparti ;
- mettre à disposition du bénéficiaire l'outil d'auto-évaluation qualitative de sa démarche de prévention ainsi que la trame de bilan attendus.

## Article 3 Engagements du bénéficiaire

### 3.1 Modalités de réalisation de la démarche

Le bénéficiaire s'engage à prendre toutes les dispositions et mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour permettre la réalisation de la démarche de prévention dans le cadre de l'appel à projets objet du présent contrat selon le contrat et le dossier de candidature déposé par ses soins.

Notamment, il s'engage à :

- réaliser la démarche de prévention dans un délai de 18 mois, à compter de l'entrée en vigueur du présent contrat,
- fournir, le cas échéant, les pièces manquantes au moment du dépôt de la candidature et notamment les avis des instances représentatives,
- participer aux séances d'échanges entre employeurs organisées par le FNP de la CNRACL,
- avoir déployé, au terme de sa démarche, des actions de prévention des risques professionnels de la désinsertion professionnelle
- exécuter sa mission selon les règles de l'art, les normes existantes, les lois et règlements en vigueur,
- fournir au FNP de la CNRACL tout document tel que défini dans l'article 3.2,
- réaliser les auto-évaluations intermédiaire et finale sur la base des documents fournis par le FNP de la CNRACL tels que définis à l'article 2,
- faire figurer le logo du FNP de la CNRACL sur les livrables,
- rechercher la pérennisation des moyens dédiés à la prévention des risques professionnels,
- enregistrer, directement ou indirectement par le biais d'un tiers, ses données relatives aux accidents du travail et maladies professionnelles dans l'outil Prorisq. Cette saisie concerne l'ensemble du périmètre des agents de l'employeur et non uniquement ceux concernés par la démarche de prévention faisant l'objet du présent contrat.

Il est convenu que les actions menées dans le cadre de la démarche seront organisées et réalisées par le bénéficiaire, qui en assume l'entière responsabilité. Dans cette perspective, le rôle du FNP de la CNRACL étant limité à l'organisation des séances d'échanges entre collectivités et établissements publics de santé et au versement de la contribution, il ne saurait assumer ou encourir aucune responsabilité du fait de l'utilisation de ladite contribution.

Le bénéficiaire est seul responsable des manquements, erreurs, omissions ou négligences qui seraient commises par son personnel ou celui de ses éventuels sous-traitants dans la réalisation du projet.

### 3.2 Communication de documents

Afin de permettre au FNP de la CNRACL de piloter l'appel à projets commun à toutes les collectivités et établissements publics de santé retenus, de pouvoir constater la bonne utilisation des fonds versés et d'assurer le déblocage de la participation financière selon les modalités définies à l'article 4.2 ci-après, le bénéficiaire transmet, sur la durée du contrat, les livrables suivants :

- le **plan d'actions de prévention de la désinsertion professionnelle intégrant les outils de suivi et d'évaluation associés à chaque action**,
- des **fiches pratiques sur les actions les plus pertinentes** (le nombre de ces fiches, compris entre deux et six fiches, dépendra de la taille de l'employeur et sera communiqué aux employeurs lors du comité de lancement de l'appel à projets), dont au moins la moitié aura fait l'objet d'une évaluation sur leurs effets, selon le modèle fourni par le FNP,
- les **avis des instances représentatives** actant la réalisation de la démarche de prévention,

- à mi-projet et à son terme, **l'auto-évaluation de sa démarche** en disposition par le FNP de la CNRACL,
- le **bilan**, selon le modèle mis à disposition par le FNP de la CNRACL, mettant en avant les points forts, les axes d'amélioration et écueils rencontrés ainsi que les perspectives envisagées et les réalisations relatives aux premières actions déployées,
- l'avis des instances représentatives du personnel sur le lancement du projet de prévention faisant l'objet du présent contrat.

### 3.3 Intervention à la demande du FNP de la CNRACL

En sus des séances d'échanges entre employeurs dont les frais de missions sont supportés par l'employeur, le FNP de la CNRACL se réserve le droit de demander au bénéficiaire d'intervenir à diverses manifestations afin de présenter la démarche ou de le solliciter dans le cadre de groupes d'échanges entre employeurs et/ou experts.

A ce titre, le FNP de la CNRACL participera au remboursement des frais de mission engagés par le bénéficiaire dans les conditions suivantes :

- nombre maximum de personnes prises en charge : 3
- transport : transport ferroviaire 2<sup>ème</sup> classe pour les trajets d'une durée inférieure à 3 heures,
- pour les trajets d'une durée supérieure à 3 heures, les trajets pourront être réalisés par voie ferroviaire ou aérienne en 2<sup>ème</sup> classe, classe économique ou équivalent,
- hébergement : barème en vigueur dans la fonction publique avec application du taux « Grandes villes » à l'ensemble des villes de France métropolitaine sauf Commune de Paris,
- restauration :
  - o petit déjeuner : 8 € par repas,
  - o déjeuner et dîner : 21 € par repas en province et 25 € par repas en région parisienne,
- sur présentation des pièces justificatives originales.

### 3.4 Revue de projet

Le FNP de la CNRACL se réserve le droit de réaliser une revue de projet dénommée « monographie » dont l'objet est, notamment, d'évaluer la démarche de prévention menée par le bénéficiaire en rencontrant et en échangeant avec l'ensemble des acteurs et parties de la démarche de prévention (direction, porteur de projet, comité de pilotage, managers, agents, représentants du personnels, membres de la F3SCT ou du CSE/CST, prestataires éventuels...).

Cette revue de projet, d'une durée comprise entre deux et quatre jours selon la démarche menée et le nombre d'acteurs à rencontrer, est réalisée dans les locaux du bénéficiaire et assurée avec son accompagnement.

### 3.5 Incessibilité

Le bénéficiaire ne pourra céder à titre onéreux ou gratuit, directement ou indirectement, les avantages que lui confère le contrat qui lui est strictement personnel sauf accord préalable du FNP de la CNRACL.

Sous peine de résiliation prévue à l'article 6.3, toute évolution de la structure juridique du bénéficiaire (fusion, dissolution, ...) doit être communiquée sans délai, ainsi que les pièces justificatives attestant de cette évolution et exposant les impacts intéressants le présent contrat, au FNP de la CNRACL afin de déterminer si le contrat peut être transmis à un nouveau bénéficiaire ou, à défaut, est résilié de plein droit.

En cas d'acceptation par le FNP de la CNRACL de transmettre le projet de contrat au bénéficiaire, la modification des parties devra être formalisée par un avenant.

A défaut d'accord, le contrat est résilié de plein droit dans les conditions prévues à l'article 6.3.

## Article 4 Conditions financières

### 4.1 Accompagnement financier

Le montant de la contribution accordé par le FNP de la CNRACL au titre de la démarche de prévention est de 300 000 €.

Les frais afférents à la participation aux séances d'échanges entre employeurs sont compris dans cette contribution.

Toute prestation complémentaire non prévue au contrat et au(x) avenant(s) s'y rapportant, ne pourra donner lieu à une contribution supplémentaire du FNP de la CNRACL.

### 4.2 Mode de règlement

Le règlement de la participation financière du FNP de la CNRACL sera effectué selon le calendrier suivant :

- 25 % à la réception du contrat signé, soit la somme de 75 000 €.
- 25 % à mi-projet soit la somme de 75 000 €, sous réserve de la :
  - transmission de l'avis des instances représentatives du personnel sur le lancement du projet de prévention faisant l'objet du présent contrat,
  - transmission de la grille d'auto-évaluation intermédiaire,
  - transmission des données relatives aux accidents du travail et maladies professionnelles pour l'ensemble des affiliés CNRACL du bénéficiaire via l'outil Prorisq, ou, à défaut, l'attestation de l'autorité compétente de l'employeur justifiant de l'absence de maladies professionnelles et accidents du travail sur la période considérée.
- 50 % au terme de la démarche de prévention, soit la somme de 150 000 €, sous réserve de la :
  - transmission de l'ensemble des livrables définis à l'article 3.2,
  - transmission des données relatives aux accidents du travail et maladies professionnelles pour l'ensemble des affiliés CNRACL du bénéficiaire via l'outil Prorisq, ou, à défaut, l'attestation de l'autorité compétente de l'employeur justifiant de l'absence de maladies professionnelles et accidents du travail sur la période considérée.

Le FNP de la CNRACL effectue le paiement de la contribution à la démarche sous la forme d'un virement sur le compte bancaire du bénéficiaire enregistré dans la base clients de la CNRACL. Toute modification des coordonnées bancaires du bénéficiaire devra faire l'objet d'une information auprès du FNP de la CNRACL aux adresses suivantes : [valerie.bousseau@caissedesdepots.fr](mailto:valerie.bousseau@caissedesdepots.fr) et [sabrina.bougo@caissedesdepots.fr](mailto:sabrina.bougo@caissedesdepots.fr)

### 4.3 Utilisation de la contribution financière

La contribution financière est strictement réservée à la réalisation de l'objet du contrat à l'exclusion de toute autre affectation.

A l'issue de la durée du contrat, s'il apparaît :

- que la démarche de prévention n'ait été réalisée que partiellement, il est convenu entre les parties que le solde de la contribution prévu à l'article 4.2 n'est pas versé,
- qu'aucune démarche de prévention matérialisée par la transmission des livrables attendus n'a été réalisée ou que les sommes versées ont été utilisées à des fins non conformes au

présent contrat, il est convenu d'une part que le bénéficiaire s'engage à verser au FNP de la CNRACL des sommes versées au FNP de la CNRACL et, d'autre part, que le solde de la contribution prévu à l'article 4.2 n'est pas versé.

## Article 5 Propriété intellectuelle

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents au projet, à savoir notamment ceux afférents aux études, rapports, schémas et dessins et graphiques, bases de données, logiciels et toutes données, informations, créations et documents donnant lieu à une protection au titre des droits de propriété intellectuelle appartiennent au bénéficiaire.

En contrepartie du soutien financier visé à l'article 4, le bénéficiaire cède de manière exclusive à la CNRACL, au FNP de la CNRACL et à la Caisse des Dépôts l'ensemble des droits de propriété intellectuelle portant sur le projet pour une exploitation à titre gratuit, à savoir :

- le droit de reproduire, en tout ou partie, sur tous supports connus ou inconnus au jour de la signature du présent contrat, notamment sur supports papiers, électroniques ou numériques ;
- le droit de représenter, en tout ou partie, par tout procédé connu ou inconnu au jour de la signature du présent contrat, notamment par réseau d'ordinateurs, tels qu'intranet et Internet ;
- le droit d'adapter, de traduire et de diffuser, en tout ou partie, dans toutes les langues, dans tous les pays, pour tout public, sur tout support connu et inconnu au jour de la signature du présent contrat, sous réserve des dispositions de l'alinéa précédent.

La présente cession est conclue pour la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle y afférent, pour le monde entier.

A ce titre, le bénéficiaire garantit la CNRACL, le FNP de la CNRACL et la Caisse des Dépôts contre toute action intentée contre eux, sur la base des droits de propriété intellectuelle afférents au projet, tels que définis dans les alinéas précédents du présent article, dans le cadre de l'exécution du contrat. Le bénéficiaire s'engage notamment à prendre toute mesure nécessaire, afin de garantir l'exploitation paisible des droits résultant du contrat.

Tous les autres droits de propriété intellectuelle, antérieurs ou concomitants au contrat, donnant lieu à une protection au titre des droits de propriété intellectuelle et qui sont transmis, révélés ou communiqués avant et pendant l'exécution du contrat, et aux fins de cette exécution, restent la propriété exclusive de la partie ayant effectué la transmission, la révélation ou la communication.

Le contrat n'emporte aucune cession de droits de propriété intellectuelle préexistants à l'exécution du contrat, quels qu'ils soient, notamment les parties demeurent seules propriétaires de leurs signes distinctifs respectifs.

## Article 6 Durée, Force majeure et Résiliation

### 6.1 Entrée en vigueur et durée du contrat

Le contrat entre en vigueur à compter de la date de signature par le FNP de la CNRACL pour une durée de 18 mois sous réserve des dispositions des articles 5 et 8, qui demeurent en vigueur pour la durée des droits en cause.

Le bénéficiaire peut solliciter une prolongation des délais en transmettant une demande par courrier motivé au FNP de la CNRACL avant l'échéance du contrat, transmis par courrier électronique avec demande d'accusé de réception, ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

La possibilité de prolongation est limitée à une seule prolongation sur la durée du contrat et ne peut excéder 4 mois.

En cas d'acceptation de cette demande de prolongation par le FNP de la CNRACL, la modification des délais devra être formalisée par avenant. Il est convenu entre les parties que ces prorogations de délai ne peuvent avoir pour effet de modifier les conditions financières arrêtées à l'article 4.

## 6.2 Force majeure

Tout événement répondant à la définition du cas de force majeure tel que défini par les juridictions françaises suspend à ce titre les obligations des parties.

Toutefois dans l'hypothèse où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois mois, chacune des parties se réserve la possibilité de résilier sans indemnité le présent contrat, un mois après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception notifiant cette décision.

## 6.3 Résiliation du contrat

Le contrat sera résilié de plein droit en cas d'inexécution, par l'une des parties, des obligations contractuelles non visées à l'article 4.3.

Cette résiliation sera effective trois mois après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à la partie défaillante et restée sans effet.

La résiliation emporte suppression pour l'avenir du présent contrat.

Toutefois, s'il apparaît à la date de la résiliation :

- que la démarche de prévention n'ait été réalisée que partiellement, il est convenu entre les parties que le solde de la contribution prévu à l'article 4.2 n'est pas versé,
- qu'aucune démarche de prévention matérialisée par la transmission des livrables attendus n'a été réalisée ou que les sommes versées ont été utilisées à des fins non conformes au présent contrat, il est convenu d'une part que le bénéficiaire s'engage à restituer l'intégralité des sommes versées au FNP de la CNRACL et, d'autre part, que le solde de la contribution prévu à l'article 4.2 n'est pas versé.

## Article 7 Communication

Toute publication ou action de communication écrite ou orale portant sur le projet doit comporter le logotype de la CNRACL tel que visé ci-dessous et mentionner la contribution du Fond National Prévention (FNP) sous une forme ayant reçu l'accord préalable et écrit du FNP de la CNRACL.

De manière générale, le bénéficiaire s'engage, dans l'ensemble de ses actions de communication, d'information et de promotion réalisé au titre du contrat à ne pas porter atteinte à l'image ou à la renommée de la CNRACL, du FNP de la CNRACL et/ou de la Caisse des Dépôts.

Aux seules fins d'exécution et pour la durée des obligations visées au présent article, le FNP de la CNRACL autorise le bénéficiaire, à utiliser, dans le cadre de l'exécution du Contrat, la marque française semi-figurative CNRACL et Logo n° 16/4.243.323, constituant le logotype conformément à la représentation jointe en annexe.

A l'extinction des obligations susvisées, le bénéficiaire s'engage à cesser tout usage des signes distinctifs de la CNRACL sauf accord exprès écrit contraire.

Toute utilisation, représentation ou reproduction des signes distinctifs de la CNRACL par le bénéficiaire, non prévue par le présent article, est interdite.

Par ailleurs, le bénéficiaire s'engage à ne mentionner, ne faire aucune autre référence à la CNRACL, au FNP de la CNRACL et à la Caisse des Dépôts et à ne lui attribuer aucune déclaration ou information, notamment par voie de presse, sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit du FNP de la CNRACL et de la Caisse des Dépôts.

## Article 8 Confidentialité

Le bénéficiaire s'engage à garder strictement confidentiels les informations et documents concernant la CNRACL, le FNP de la CNRACL et la Caisse des Dépôts, de quelque nature qu'ils soient, qui lui aurait été communiqués ou dont il aurait eu connaissance lors de la négociation et de l'exécution du contrat, sous réserve de ceux qui seront expressément destinés à être diffusés dans le cadre de la démarche. Ces informations et documents, ainsi que les clauses du contrat, ne

peuvent être communiqués à des tiers, sans l'accord préalable et écrit de  
des informations ou documents.

Le bénéficiaire s'engage à veiller au respect par leurs préposés, ainsi que par toute personne associée à la réalisation de la démarche, de cet engagement de confidentialité.

Cet engagement de confidentialité s'applique pendant toute la durée du contrat et demeurera en vigueur pour une durée de deux ans après l'expiration normale ou anticipée du contrat, quelle que soit sa cause de terminaison.

## Article 9 Attribution de compétence

Tous différends nés de l'interprétation ou de l'exécution du contrat seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la juridiction de Paris.

## Article 10 Documents contractuels

Les annexes ainsi que le dossier de demande d'accompagnement financier font partie intégrante du présent contrat.

En cas de contradiction entre une clause du contrat principal et une clause comprise dans les annexes ou dans le dossier de demande d'accompagnement financier, il sera tenu compte uniquement de la clause du contrat principal.

Les annexes sont les suivantes :

- Annexe 1 : le logo CNRACL Prévention n°16/4.243.323

Toute modification des termes des documents contractuels devra faire l'objet d'un avenant dûment signé par les parties.

Fait en 2 exemplaires originaux

A Bordeaux, le 9 novembre 2023

Pour la Caisse des Dépôts  
Pour le Directeur de l'établissement gestionnaire,  
Le Directeur de la Gestion

Bruno MARS  
CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS  
Signé électroniquement le 10/11/2023 17:11:08

Bruno MARS

Pour le CCAS de Toulouse  
La Directrice générale

Nadège GRILLE

**Annexe logo n°16/4.243.323**



**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Modification des Contrats de séjour des Résidences Autonomies du Centre Communal d'Action Sociale**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 003**

**DEL-23-0329**

Mesdames, Messieurs,

Suite à un contrôle des services de la Répression des Fraudes en juillet 2023 sur la résidence les 7 Deniers, plusieurs demandes de modification du contrat de séjour des résidences autonomies adopté en juin 2023, ont été exprimées par ce service pour une mise en conformité notamment avec la réglementation relative aux règles applicables en matière de droit des consommateurs.

**a) Modification de l'article 10 : conditions de résiliation**

Les services de répression des fraudes souhaitent qu'une précision soit ajoutée à l'article 10-1 (résiliation à l'initiative du résident) mentionnant que le résident peut résilier son contrat à tout moment, et qu'il peut retirer cette demande de résiliation sous 48H sans avoir à en justifier le motif

Les services de répression des fraudes ont souhaité également une modification de l'article 10-2 (résiliation à l'initiative de la direction) en limitant à 3 les motifs de résiliation conformément à l'article L311-4-1 du CASF, (ce qui suppose de regrouper les motifs liés aux manquements aux dispositions du contrat de séjour et du RF) et en unifiant la durée du préavis à 30 jours, quel que soit le motif de résiliation du contrat quand il est à l'initiative de la direction.

L'article 10 des contrats de séjours des résidences autonomies (Jolimont, Saint Louis, Ormeau, Colombette et 7 Deniers) est donc modifié pour tenir compte de ces éléments (cf annexe)

**b) Possibilité de recours gratuit à un service de médiation**

Par ailleurs, les services de la répression des fraudes ont souhaité que le contrat prévoit la possibilité pour le résident de recourir gratuitement à un service de médiation en cas de litige avec le CCAS sur sa facturation conformément aux article 612-1 et 616-1 du Code de la Consommation.

Cette mention sera donc apposée sur l'annexe 1 du contrat de séjour, où figurent les tarifs de chaque résidence comme joint en annexe.

Compte tenu des éléments exposés il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer sur la modification de l'article 10 et de l'annexe 1 des contrats de séjours des résidences autonomies.

**Modification des Contrats de séjour des Résidences Autonomies du Centre Communal  
d'Action Sociale**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales,

**Vu** le Code d'Action Sociale et des Familles,

**Vu** le Rapport de Mme la Vice-présidente du CCAS,

Vu les documents joints en annexe (article 10 modifié et annexe 1 modifiée du contrat de séjour)

Après discussion, les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1er** : Le Conseil d'Administration approuve la modification de l'article 10 et de l'annexe 1 des contrats de séjour des 5 Résidences Autonomies du CCAS : 7 Deniers, Saint Louis, Jolimont, Colombette et Ormeau.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration

---

Séance du 08 décembre 2023

**003 - Modification des Contrats de séjour des Résidences Autonomies du Centre  
Communal d'Action Sociale - DEL-23-0329**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

« RESIDENCE AUTONOMIE XXXXXXXX »

Annexe n°1

Le Dépôt de Garantie et les frais de séjour applicables à compter de la date du point de départ du séjour, pour l'année 2023, sont les suivants:

Dépôt de Garantie	XXX € pour le T1 Bis	
Redevance locative mensuelle	XXX € pour le T1 bis	
Service collectif (par jour )	XXX€ (+ 60 ans) XXX (-60 ans)	
Repas du midi	XXX €	
Repas du soir	XXX €	
Tarif "Dépendance"	GIR 1 - 2	XXX €
	GIR 3 - 4	XXX €

Ces tarifs sont valables uniquement pour l'année en cours.

Les tarifs "services collectifs" et "Dépendance" sont révisés chaque année conformément aux dispositions de l'article 6 du présent contrat et fixés par le Président du Conseil départemental.

[En cas de litige relatif à la facturation de vos frais d'hébergement, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation dans les conditions suivantes :](#)

- Soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à votre disposition, accompagné des documents étayant la demande
- Soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain -75007 Paris accompagné des documents étayant la demande

**Signature du résident ou de son représentant légal**

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Plan Arbres – Plantations sur les sites des Sept-Deniers, Le Repos et Françoise de Veyrinas : approbation d'une convention entre le CCAS et la Mairie de Toulouse**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 053**

**DEL-23-0261**

Mesdames, Messieurs,

C'est dans un contexte d'adaptation au changement climatique et dans le cadre du Plan Climat Air Energie Territorial de Toulouse Métropole que la Mairie de Toulouse s'est engagée à accroître la place de la nature en ville et à planter 100 000 arbres sur la période 2020-2030 sur son territoire.

Les enjeux sont majeurs pour la population, pour la santé physique, le bien-être, la fraîcheur de la ville, le développement des sports et loisirs, la gestion des eaux pluviales, la biodiversité, le stockage du carbone, le paysage, le cadre de vie des toulousains, etc...

Par cette volonté de renaturation de la ville, la collectivité s'engage également à désimperméabiliser les sols, à travailler sur la préservation des arbres existants en évitant les abattages.

Dans le cadre du Plan Arbres, la Mairie de Toulouse a proposé un partenariat au CCAS afin d'optimiser les plantations. Cette proposition correspond tout à fait à la démarche d'entretien et d'amélioration de son patrimoine arboré, dans laquelle s'inscrit le CCAS. Ce partenariat consiste à ce que la Mairie fournisse, plante et entretienne pendant un an cent arbres sur les sites des Sept-Deniers, Le Repos et Françoise de Veyrinas

En contrepartie, le CCAS met à disposition à titre gracieux, les sites nommés ci-dessus, pour la plantation de nouveaux arbres et s'engage à entretenir ces derniers une fois la convention échu.

La convention, en annexe, a pour objectif de décliner ces engagements et ne pourra servir à un autre site appartenant au CCAS.

La présente convention prendra effet à compter de sa notification et sera conclue pour la durée nécessaire à l'exécution de l'ensemble des prestations. La convention prendra fin au solde de l'ensemble de ces prestations. Les travaux sont prévus à l'hiver 2023-2024.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Plan Arbres – Plantations sur les sites des Sept-Deniers, Le Repos et Françoise de Veyrinas :  
approbation d’une convention entre le CCAS et la Mairie de Toulouse**

Vu le Code d’Action Sociale et des Familles  
Vu le Code Général des Collectivités Territoriales  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant le projet d’implantation de nouveaux arbres sur les sites des Sept-Deniers, Le Repos et Françoise de Veyrinas

Après discussion les membres du Conseil d’Administration décident d’adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Le Conseil d’Administration approuve la convention de partenariat avec la Mairie pour la plantation d’arbres dans le cadre du Plan Arbres.

**Article 2** : Le Conseil d’Administration autorise la Vice-Présidente ou en cas d’empêchement la Directrice Générale à signer la convention de partenariat pour les travaux de plantations sur les sites des Sept-Deniers, Le Repos et Françoise de Veyrinas et tout document relatif à ce dossier.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**053 - Plan Arbres – Plantations sur les sites des Sept-Deniers, Le Repos et Françoise de Veyrinas : approbation d'une convention entre le CCAS et la Mairie de Toulouse - DEL-23-0261**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023

Affiché le : 18/12/2023

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Accord-cadre relatif à la fourniture et la livraison de chocolats pour les établissements gérés par le CCAS de Toulouse. Avenant de transfert N°1.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 043**

**DEL-23-0262**

Mesdames, Messieurs,

En date du 19 septembre 2022, le CCAS de Toulouse et LEONIDAS Victor Hugo ont conclu un accord-cadre relatif à la fourniture et livraison de chocolats pour les établissements gérés par le CCAS de Toulouse.

L'accord cadre a été conclue pour une période initiale d'un an à partir de la date de notification. Il est tacitement reconductible par période successive d'un an, pour une durée maximale de reconduction de 3 ans, sans que leur durée totale d'exécution n'excède 4 ans.

Par correspondance en date du 06 octobre 2023, le titulaire informait le CCAS de Toulouse du changement d'identité, d'adresse et du numéro de SIRET de l'entreprise.

Compte tenu de ce qui précède, et pour assurer la continuité dans l'exécution de l'accord-cadre conclu avec la société LEONIDAS, il y a lieu de conclure l'avenant de transfert N°1.

En conséquence, il est proposé au Conseil d'Administration d'approuver les termes du projet de l'avenant et d'autoriser le représentant de l'acheteur à le signer.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Accord-cadre relatif à la fourniture et la livraison de chocolats pour les établissements gérés par le CCAS de Toulouse. Avenant de transfert N°1.**

Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles,  
Vu le Code Générale des Collectivités Territoriales,  
Vu le Code de la Commande Publique,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>ER</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve les termes du projet d'avenant n°1 à l'accord cadre relatif à la fourniture et livraison de chocolats pour les établissements gérés par le CCAS de Toulouse pour un changement d'identité, d'adresse et de numéro SIRET ;

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et la Directrice Générale en cas d'empêchement à signer ledit avenant, sans incidence financière, ainsi que tous les actes y afférents aux effets ci-dessus.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**043 - Accord-cadre relatif à la fourniture et la livraison de chocolats pour les établissements gérés par le CCAS de Toulouse. Avenant de transfert N°1. - DEL-23-0262**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## Contrat de séjour entre les soussignés

**Madame la Directrice de la résidence autonomie « .....»**

d'une part,  
et

**Madame, Monsieur**

Né(e) le ..... à

Dénommé(e) ci-après le « résident »,

**ou**

**Madame, Monsieur**

Né(e) le ..... à

Adresse :

dénommé(e) « le représentant légal », en vertu d'une décision de tutelle, curatelle, sauvegarde de justice, habilitation familiale, prise par le Tribunal d'Instance de .....( joindre copie du jugement) ou d'un mandat de protection future dûment paraphé par le greffe du Tribunal d'Instance de .....( joindre copie du mandat de protection future).

d'autre part.

Il est convenu ce qui suit :

### ARTICLE 1 – CONDITIONS D'ADMISSION

L'établissement pour personnes âgées autonomes « ..... » en tant que résidence autonomie au sens de l'article L313-12 du CASF, a pour mission d'accueillir des personnes âgées de plus de 60 ans (ou de 55 à 60 ans sous réserve d'une dérogation d'âge délivrée par le Conseil Départemental).

Conformément à la réglementation en vigueur, les personnes accueillies doivent être valides et autonomes dans les actes de la vie quotidienne ( GIR 6 ou 5) ou en légère perte d'autonomie (GIR 4 sous certaines conditions).

.....

## ARTICLE 10 – CONDITIONS DE RESILIATION DE SEJOUR

Il peut être mis fin au séjour dans l'établissement selon les dispositions ci-après:

### 10-1) A l'initiative du résident

#### 10-1-a) délai de rétractation sans préavis

Conformément à l'article L311-4-1 du CASF, le résident ou son représentant légal peut exercer par écrit un droit de rétractation dans les 15 jours qui suivent la signature du contrat ou l'admission si celle-ci est postérieure, sans préavis et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée du séjour effectif (et de la réservation le cas échéant).

#### 10-1-b) départ avec préavis

Passé le délai de rétractation, le résident ou son représentant légal, peut résilier le contrat de séjour à tout moment. **A compter de la notification de sa décision de résiliation au gestionnaire de l'établissement, le résident ou son représentant légal dispose d'un délai de réflexion de 48H pendant lequel il peut retirer cette décision sans avoir à justifier d'un motif. Ce délai de réflexion s'impute sur le délai de préavis mentionné ci-dessous.**

**Un préavis écrit devra être adressé à la Direction de l'établissement au moins 8 jours avant la date du départ ( cf article D311-0-3 du CASF).**

Durant ce préavis, le tarif « service collectif » et la redevance locative seront facturés pleinement, que le résident soit effectivement présent ou non.

Toutes les dispositions nécessaires devront, par ailleurs, être prises, pendant la durée du préavis, pour libérer le logement, faute de quoi, les frais de séjour resteront opposables au-delà des 8 jours de préavis et jusqu'à libération complète de la chambre dans les conditions fixées à l'article 8-4.

#### 10-1-c) départ sans préavis dans le cadre d'une hospitalisation

Si au cours d'une hospitalisation, il s'avère que l'état de santé du résident n'est plus compatible avec les conditions d'admissions mentionnées à l'article 1 du présent contrat, le résident, certificat médical à l'appui, peut résilier par écrit son contrat de séjour sans préavis et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée du séjour effectif jusqu'à la date de libération complète du logement dans les conditions fixées à l'article 8-4

Si par ailleurs, le résident est hospitalisé pour une durée continue supérieure à 30 jours, il peut, certificat médical à l'appui, résilier par écrit son contrat de séjour sans préavis et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée du séjour effectif jusqu'à la date de libération complète du logement dans les conditions fixées à l'article 8-4 .

Pour les résidents bénéficiaires de l'aide sociale, dans le cas d'une hospitalisation supérieure à 30 jours et d'un refus de prolongation de prise en charge du Conseil Départemental, le contrat est réputé résilié à la date de refus de prolongation du Conseil Départemental. (cf article 8-1). La facturation est poursuivie jusqu'à libération complète du logement dans les conditions fixées à l'article 8-4

## 10-2) A l'initiative de la Direction

- **En cas d'inexécution par la personne accueillie d'une obligation lui incombant au titre de son contrat de séjour ou de manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement de l'établissement, la direction de l'établissement mettra fin au contrat de séjour avec un préavis de 1 mois**, sauf lorsqu'un avis médical constate que cette inexécution ou ce manquement résulte de l'altération des facultés mentales ou corporelles de la personne accueillie.

- **Dans le cas où la personne accueillie cesse de remplir les conditions d'admission dans l'établissement lorsque son état de santé nécessite durablement des équipements ou des soins non disponibles dans cet établissement, la direction de l'établissement mettra fin au contrat avec un préavis de un mois après s'être assurée que la personne dispose d'une solution d'accueil adapté.**

**Pour s'assurer que le résident dispose d'une solution d'accueil adapté, la direction d'établissement se mettra en relation** le cas échéant avec le résident ou son représentant légal, après avis du médecin traitant, pour organiser un transfert dans un établissement plus adapté à son l'état.

La direction adressera le cas échéant une fiche de demande de transfert auprès de la commission d'admission pour un établissement plus adapté au sein du CCAS. Les demandes de transfert à l'intérieur du CCAS sont traitées en priorité.

Si la commission d'admission du CCAS émet un avis favorable au transfert, celui-ci doit être effectué (aux conditions tarifaires du nouvel établissement) dans les 48H à compter de la libération de la place dans l'établissement d'accueil.

Dans les cas où le résident ou son représentant légal ne souhaite pas de transfert sur un autre établissement du CCAS, ou si la pathologie du patient ne peut être prise en charge dans aucun autre établissement du CCAS, **la direction demandera au résident ou à son représentant légal, une preuve écrite des formalités qu'il a engagées pour trouver un établissement adapté sous 30 jours. A défaut, l'établissement informera le procureur de la république ou le juge des tutelles de la situation de danger dans laquelle se trouve le résident du fait du non engagement des démarches de transfert.**

Enfin, lorsqu'il apparaît au cours d'une hospitalisation que l'état de santé du résident ne peut plus être pris en charge par l'établissement au regard de la charge en soins ou des conditions d'admission mentionnées à l'article 1, **la direction mettra fin au contrat de séjour avec un préavis de un mois, le résident bénéficiant de fait d'un accueil adapté puisque hospitalisé. Le patient sera réorienté par l'hôpital dans un établissement correspondant à son état de santé, une fois stabilisé.**

Dans l'urgence et notamment en cas de mise en danger du résident, l'établissement sollicite l'hospitalisation du résident ; en cas d'impossibilité d'hospitalisation, l'établissement peut organiser un transfert en EHPAD du CCAS ou du CTMR en urgence si l'état du résident est compatible avec un accueil en EHPAD **afin de lui trouver une modalité d'accueil adapté.**

La famille ou le responsable légal est dûment informé(e). En cas de refus de la famille ou du responsable légal de la place d'EHPAD aux conditions tarifaires de l'EHPAD, **il est mis fin au contrat de séjour par la direction de la résidence autonomie avec un préavis de un mois.** La famille ou le représentant légal doit organiser le départ du résident transféré en urgence en EHPAD à ses frais et dans le lieu de son choix dans le délai du préavis.

- **En cas de cessation totale de l'activité de l'établissement.**

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'Association régionale de Prévention et d'Aide face aux dépendances et aux Exclusions (ARPADE) et le CCAS de Toulouse pour l'accompagnement et soins en addictologie du public du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS).**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 040**

**DEL-23-0263**

Mesdames, Messieurs,

Le projet de convention annexé à la présente délibération, a pour objet :

- Le soutien et accompagnement des équipes de professionnels au travers des temps de sensibilisation collective sur les thématiques des conduites à risques, et conduites addictives, la réduction des risques et des dommages, ainsi que sur le réseau et les parcours de soins en addictologie.
- « L'aller vers », en direction des publics accueillis par le biais de rencontres individuelles sur orientation des professionnels, ou sur sollicitation directe des personnes. Suite au temps de rencontre et d'évaluation de la situation des personnes réalisé sur site, est envisagé et construit une offre d'accompagnement spécifique vers un service de soin en addictologie.

Pour se faire, l'association ARPADE s'engage à la mise œuvre de l'action et l'engagement de moyens par la mobilisation d'un temps d'intervention éducatif régulier sur la structure partenaire.

Les modalités de présence sont organisées, adaptées et coordonnées, sur chaque site, avec les cadres de chacune des parties.

Ce temps d'interventions éducatives s'articulent et s'appuient sur le plateau technique du Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie composé d'infirmiers, de médecins addictologues, de psychologues et de travailleurs sociaux.

La convention est conclue pour une période d'un an à compter de la date de sa signature par les deux parties.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'Association régionale de Prévention et d'Aide face aux dépendances et aux Exclusions (ARPADE) et le CCAS de Toulouse pour l'accompagnement et soins en addictologie du public du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS).**

Vu le code de l'action sociale et des familles,  
Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat entre l'association régionale de prévention et d'aide face aux dépendances et aux exclusions « ARPADE » et le CCAS de Toulouse pour l'accompagnement et soins en addictologie du public du CHRS Maison des Allées doit être conclue.

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>ER</sup>** : le Conseil d'Administration approuve les termes du projet de convention relative au partenariat entre le CCAS de Toulouse et L'Association Régionale de Prévention et d'Aide face aux Dépendances et aux Exclusions « ARPADE »

**Article 2** : le Conseil d'Administration autorise la Vice- Présidente et/ou la Directrice Générale en cas d'empêchement à signer ladite convention ainsi que tous les actes et avenants y afférent.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

Séance du 08 décembre 2023

**040 - Convention de partenariat entre l'Association régionale de Prévention et d'Aide face aux dépendances et aux Exclusions (ARPADE) et le CCAS de Toulouse pour l'accompagnement et soins en addictologie du public du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS). - DEL-23-0263**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023

Affiché le : 18/12/2023

**MAIRIE DE**



**TOULOUSE**

www.toulouse.fr

Dél 23 – 0376

## CONVENTION DE PARTENARIAT POUR DES TRAVAUX DE PLANTATIONS à l'hiver 2023-2024 DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

### A - Objet de la convention

La présente convention (23VTXX) concerne la fourniture, la plantation et l'entretien pendant 1 an d'environ 100 arbres sur les sites des Sept-Deniers, Le Repos et Françoise de Veyrinas, appartenant au Centre Communal d'Action Sociale.

La convention a pour objectif de couvrir un besoin précis et ne pourra servir à un autre site appartenant au CCAS.

### B- Signataires de la convention

Sont membres du partenariat les établissements suivants :

- Mairie de Toulouse
- Centre Communal d'Action Sociale

### C - Durée de la convention

La présente convention prend effet à compter de sa notification par chaque partenaire.

Elle est conclue pour la durée nécessaire à l'exécution de l'ensemble des prestations.

Le partenariat prendra fin au solde de l'ensemble des prestations.

### D - Coordonnateur du partenariat

Les parties à la convention conviennent de désigner le membre suivant comme coordonnateur du groupement : MAIRIE de TOULOUSE.

Le siège du coordonnateur est situé :

1 place du Capitole

31000 TOULOUSE

En cas de sortie ou de toute autre hypothèse où le coordonnateur ne serait plus en mesure d'assurer ses missions, un avenant à la convention interviendrait pour désigner un nouveau coordonnateur.

### E - Missions du coordonnateur

Le coordonnateur a en charge l'organisation des procédures de passation dans le respect des règles des articles L.2113-6 à L.2113-8 du Code de la commande publique.

Il est responsable envers son partenaire de la bonne exécution des missions visées par la présente convention.

Le coordonnateur est chargé de l'ensemble des opérations suivantes :

Ordre	Désignation détaillée
1	Proposer des sites de plantations sur les sites ci-dessus
2	Faire valider les sites par le CCAS
3	Finaliser le plan des plantations
4	Choisir les essences d'arbres adéquates avec le CCAS
5	Demander un devis auprès de l'entreprise en charge des plantations dans ce secteur
6	Valider le devis puis le faire valider au CCAS
7	Faire exécuter les travaux à l'entreprise titulaire du marché

## F - Obligations des membres du partenariat

Les membres du partenariat s'engagent à :

Ordre	Désignation détaillée	Mairie de Toulouse	CCAS
1	S'accorder sur le nombre d'arbres à planter	X	X
2	Transmettre au coordonnateur un exemplaire de la délibération l'autorisant à intervenir sur ses propriétés		X
3	Exécuter la mission de maître d'ouvrage en réalisant les travaux de manière conforme à celles validées par les deux parties dans les devis (fourniture des arbres, réalisation des plantations, entretien la première année)	X	
4	Vérifier et réceptionner les prestations avec vérification du service fait	X	X
5	Certifier le service fait sur factures émises par le titulaire	X	
6	S'engager sur l'entretien nécessaire des arbres, une fois la prestation de cette convention terminée		X

## G - Modalités financières

La Mairie de Toulouse prendra en charge la fourniture, la plantation et les travaux d'entretien pour une durée de 1 an, dans le cadre des ses marchés en vigueur.

Le CCAS met à disposition à titre gracieux les sites des Sept-Deniers, Le Repos et Françoise de Veyrinas. Chaque dossier de consultation précisera les modes de répartition des dépenses et de règlement financier.

## H - Règlement des litiges

Tout litige portant sur l'interprétation ou l'exécution de la présente convention qui n'aurait pu être réglé par voie de conciliation, sera de la compétence du Tribunal Administratif de Toulouse :

68 rue Raymond IV  
 BP 7007  
 31068 TOULOUSE CEDEX 7  
 Tél : 05 62 73 57 57



Télécopie : 05 62 73 57 40  
Courriel : greffe.ta-toulouse@juradm.fr

Fait à TOULOUSE,

Le .....

Membre	Représentant	Fonction	Signature
Mairie de TOULOUSE	Jean-Luc MOUDENC	Maire de Toulouse	
Centre Communal d'Action Sociale de la commune de Toulouse	Maroua BOUZAI DA-SYLLA	Vice-Présidente du CCAS	

**Date de la notification :**

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES  
Direction des Affaires Juridiques

MARCHES PUBLICS  
**AVENANT DE TRANSFERT N°1 AUX ACCORDS-CADRES N°2022-82 (CCAS)  
ET 2022-83 (CTMR)**

**A - Identification de l'acheteur**

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**

2 bis rue de Belfort  
BP 70413  
31004 TOULOUSE Cedex 6

**CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE**

2 bis rue de Belfort  
BP 70413  
31004 TOULOUSE Cedex 6

**GROUPEMENT DE COMMANDES**

Coordonnateur : CCAS DE TOULOUSE

Tel : 05.67.72.85.85 / Fax : 05.61.62.70.11

**B - Identification du titulaire des accords-cadres**

**Titulaire avant l'avenant de transfert :**

LEONIDAS VICTOR-HUGO  
10 rue du Rempart Matabiau  
31000 TOULOUSE

Siret : 49138549800010

**Titulaire après l'avenant de transfert :**

SARL WALIS  
150 Chemin des étroits  
31400 TOULOUSE

Siret : 34055486400041

**C - Objet des accords-cadres**

■ Objet des accords-cadres :

**Procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence – Fourniture et livraison de chocolats pour les établissements gérés par le Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse (CCAS) et le centre Toulousain des maisons de retraite (CTMR)**

■ Date de la notification des accords-cadres : 19 septembre 2022

■ Durée d'exécution des accords-cadres : Les accords-cadres sont conclus pour une période initiale d'un an à compter de leur date de notification. Ils sont tacitement reconductibles par périodes successives d'un an, pour une durée maximale de reconduction de trois ans, sans que leur durée totale d'exécution de l'accord-cadre n'excède quatre ans.



■ Montant initial des accords-cadres :

Sans montant minimum annuel et un montant maximum annuel de 45 000€ HT pour le CCAS de Toulouse  
 Sans montant minimum annuel et avec un montant maximum annuel de 5 000€ HT pour le CTMR

## D - Objet de l'avenant

■ Modifications introduites par le présent avenant :

Par correspondance en date du 6 octobre 2023, LEONIDAS Victor-Hugo informait le CCAS de Toulouse et le CTMR de son changement de numéro de SIRET.

Compte tenu de ce qui précède, et pour assurer la continuité dans l'exécution des accords-cadres conclus avec la société LEONIDAS, il y a lieu de conclure un avenant de transfert.

■ Incidence financière de l'avenant :

L'avenant a une incidence financière sur le montant des accords-cadres :

Non  Oui

Les montants minimum et maximum des accords-cadres ne sont pas modifiés par l'avenant.

## E - Signature du titulaire des accords-cadres

Nom, prénom et qualité du signataire (*)	Lieu et date de signature	Signature

(\*) Le signataire doit avoir le pouvoir d'engager la personne qu'il représente.

## F - Signature de l'acheteur

A : ....., le .....  
 Délibération du conseil d'administration en date du .....  
 ..... rendue exécutoire le .....  
 Pour le représentant de l'acheteur et par délégation,  
 La Directrice générale du Centre Communal d'Action Sociale,

Nadège GRILLE

## G - Notification de l'avenant au titulaire des accords-cadres

### ■ En cas de remise contre récépissé :

Le titulaire signera la formule ci-dessous :

« Reçue à titre de notification copie du présent avenant »

A ....., le .....

Signature du titulaire,

### ■ En cas d'envoi en lettre recommandé avec accusé de réception :

(Coller dans ce cadre l'avis de réception postal, daté et signé par le titulaire du marché public ou de l'accord-cadre.)

### ■ En cas de notification par voie électronique :

(Indiquer la date et l'heure d'accusé de réception de la présente notification par le titulaire du marché public ou de l'accord-cadre.)

**CONVENTION TRIPARTITE DE MISE A DISPOSITION DE SALLES AU COLLEGE RENE CASSIN A SAINT-ORENS-DE-GAMEVILLE DANS LE CADRE DE L'ACCUEIL D'UNE UNITE D'ENSEIGNEMENT EXTERNALISEE**

Entre,

**Le Conseil départemental de la Haute-Garonne**, sis 1 boulevard de la Marquette à TOULOUSE (31 090 Cedex 09), représenté par son Président, Monsieur Georges MERIC, autorisé par la délibération de la Commission Permanente du Conseil départemental du 15 octobre 2015,

Ci-après désigné par les termes « **Conseil départemental** »,

**Le Collège René Cassin à SAINT-ORENS-DE-GAMEVILLE**, sis avenue des Carabènes à Saint-Orens-de-Gameville, représenté par Madame Frédérique CROUX, Principale de l'établissement, autorisée par délibération du Conseil d'administration de l'établissement en date du 19 octobre 2023,

Ci-après désignée par les termes « **Collège** »,

**L'IME de MONTAUDRAN CCAS de Toulouse**, sis 2 allée Emile Monso à Toulouse, représenté par Madame Nadège grille, Directrice Générale,

Ci-après désigné par le terme « **L'utilisateur** »

**Il est convenu ce qui suit :**

**ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES**

Le Conseil départemental, suite à la demande de l'IME de Montaudran et après accord du Conseil d'Administration du Collège, met à la disposition de l'IME de Montaudran, la salle 29 précédemment identifiée « foyer » et une deuxième salle, le bureau identifié 32, afin de permettre la mise en œuvre des éventuels temps d'accompagnement médicaux ou paramédicaux par les équipes de l'UEE, selon les disponibilités au sein du collège.

Ces salles sont situées en rez-de-chaussée au BATIMENT ANNEXE.

**ARTICLE 2 : UTILISATION DES LOCAUX/DUREE/ENTRETIEN**

Dans le bon fonctionnement de l'UEE :

Un état des lieux contradictoire préalable à l'utilisation des locaux est établi par les parties.

La mise à disposition des salles est conclue pour l'année scolaire 2023-2024 et s'effectue les mardis, jeudis et vendredis.

Les intervenants s'assureront de la bonne utilisation du mobilier et du matériel fourni.

Ils s'engagent à tenir les salles propres et à leur remise en ordre.

Les agents territoriaux du collège assureront l'entretien des locaux mis à disposition.

Les travaux d'entretien des locaux (réfection, mise aux normes, accessibilité...) seront effectués, par la collectivité, dans le même cadre que les travaux d'entretien de l'ensemble des locaux de l'établissement.

### **ARTICLE 3 : LA SURVEILLANCE**

L'utilisation des locaux s'effectue dans le respect de l'ordre public, de l'hygiène et des bonnes mœurs. Le Conseil départemental et le Collège se réservent à tout moment le droit de contrôler l'utilisation qui est faite des locaux.

### **ARTICLE 4 : DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE**

L'IME Montaudran reconnaît :

- avoir pris connaissance des consignes générales de sécurité, des consignes particulières et des consignes spécifiques données par Madame la Principale du Collège et s'engage à les respecter.
- avoir procédé à une visite des locaux et des voies d'accès qui seront effectivement utilisées.
- avoir constaté l'emplacement des dispositifs d'alarme, des moyens d'extinction (extincteurs, etc.) et avoir pris connaissance des itinéraires d'évacuation et des issues de secours.

L'IME Montaudran s'engage, en outre, à respecter tous les règlements, ainsi que toutes mesures du Conseil départemental et du Collège, relatifs à l'utilisation des bâtiments et équipements ainsi qu'au fonctionnement du Collège.

### **ARTICLE 5 : ASSURANCES – RESPONSABILITE**

Préalablement à l'utilisation des locaux, l'IME Montaudran s'engage à être assurée pour les activités réalisées pendant l'occupation des locaux du Collège garantissant :

- tous les dommages matériels inhérents à cette utilisation, risques locatifs, dégâts des eaux, incendie, explosion, assortie d'une garantie défense et recours,
- la responsabilité civile, couvrant les risques encourus ainsi que les dommages occasionnés aux tiers.

A cet effet, l'IME Montaudran produira aux parties une copie de l'attestation d'assurance.

Par ailleurs, l'IME Montaudran ne peut invoquer la responsabilité du Conseil départemental ou du Collège en cas de vol, cambriolage ou tout acte délictueux commis par un tiers dans les dépendances ou les locaux utilisés. Tout dépôt d'objet et de matériel est effectué dans les lieux aux seuls risques et périls du preneur.

L'IME Montaudran s'engage à réparer et à indemniser les parties de tous dommages causés dans le cadre de la mise à disposition.

Le Collège et le Conseil départemental déclinent toute responsabilité en cas d'accident des personnes.

## **ARTICLE 6 : DISPOSITIONS FINANCIERES**

La présente mise à disposition est consentie à titre gratuit.

## **ARTICLE 7 : DUREE**

La présente convention est consentie pour l'année scolaire 2023-2024.

Cette convention peut être dénoncée à tout moment par le Conseil départemental et/ou le Collège en cas de non respect de ses termes, pour cas de force majeure, pour motif d'intérêt général ou pour tout motif sérieux relatif au bon fonctionnement du Collège par lettre recommandée avec accusé de réception.

La présente convention est établie en trois exemplaires originaux dont un est remis à chacune des parties contractantes.

**Pour le Collège  
La cheffe d'établissement,  
Frédérique CROUX**

**Pour l'IME de Montaudran  
La Directrice Générale,  
Nadège GRILLE**

**Pour le Conseil départemental,  
Vincent GIBERT**  
et par délégation,  
le Vice-Président chargé  
de l'Education, de la Vie Associative, des Valeurs  
de la République et de la Mémoire

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Projet de convention tripartite entre le Conseil départemental de la Haute Garonne, le collège René Cassin et le CCAS de Toulouse pour l'Institut Médico-Educatif (IME) Montaudran dans le cadre d'une unité d'enseignement externalisée**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 041**

---

**DEL-23-0264**

Mesdames, Messieurs,

L'objet de la convention, avec l'accord du Conseil départemental de la Haute Garonne, est la mise à disposition (à titre gratuit) de deux salles au sein du Collège René Cassin au profit de l'Institut Médico-Educatif Montaudran (représenté par le CCAS de Toulouse) afin de permettre la mise en œuvre d'éventuels temps d'accompagnement médicaux ou paramédicaux par les équipes de l'UEE, selon les disponibilités du collège.

Cette convention régit les droits et engagements de l'IME Montaudran ainsi que du Collège René CASSIN.

La convention est signée pour l'année scolaire 2023-2024

Cette convention peut être dénoncée à tout moment par le Conseil départemental et/ou le Collège René Cassin en cas de non-respect de ses termes, pour cas de force majeure, pour motif d'intérêt général ou pour tout motif sérieux relatif au bon fonctionnement du Collège par lettre recommandée avec accusé de réception.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Projet de convention tripartite entre le Conseil départemental de la Haute Garonne, le collège René Cassin et le CCAS de Toulouse pour l'Institut Médico-Educatif (IME) Montaudran dans le cadre d'une unité d'enseignement externalisée**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS de Toulouse, gestionnaire de l'IME Montaudran, le Conseil départemental de la Haute Garonne et le lycée René Cassin ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS de Toulouse, gestionnaire de l'IME Montaudran, le Conseil départemental de la Haute Garonne et le Collège René Cassin.

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration

---

Séance du 08 décembre 2023

**041 - Projet de convention tripartite entre le Conseil départemental de la Haute Garonne,  
le collège René Cassin et le CCAS de Toulouse pour l'Institut Médico-Educatif (IME)  
Montaudran dans le cadre d'une unité d'enseignement externalisée - DEL-23-0264**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## **CONVENTION RELATIVE A LA PRESTATION DE SERVICE UNIQUE A TAUX FIXE**

**La présente convention est signée entre :**

**La MSA Midi-Pyrénées Sud**

dont le siège est situé : 78 Voie du TOEC  
31 064 TOULOUSE Cedex 9

**Représentée par son Directeur général, Monsieur BISMUTH KIMPE Sébastien**

Ci-après dénommée « Cmsa »

**Et**

**CCAS de la ville de TOULOUSE**

dont le siège est situé : 2 Bis Rue de Belfort  
31 004 TOULOUSE Cedex 6

**Représenté(e) par Madame la Directrice, Madame GRILLE Nadège**

**Ci-après dénommé « le gestionnaire »**

### **Préambule**

La Prestation de Service Unique (PSU) a été mise en place suite à la parution du décret n° 2000-762 du 1<sup>er</sup> août 2000.

La PSU est versée par la MSA aux gestionnaires d'établissement d'accueil du jeune enfant (Eaje), en complément de la participation financière des familles.

Cette prestation permet de mieux répondre aux besoins d'accueil des familles, de diversifier l'offre d'accueil (multi-accueil, haltes garderies, crèches de personnel...) ainsi que d'améliorer l'accessibilité des structures à toutes les familles.

Elle permet également de garantir aux familles un tarif horaire réduit, adapté à leurs revenus et de leur offrir un mode de garde souple.

Ceci étant rappelé, il est arrêté et convenu ce qui suit.

### **Article 1 - Objet de la convention**

La présente convention a pour objet de déterminer les conditions juridiques et techniques de mise en œuvre de la Prestation de Service Unique (PSU) entre la Cmsa et le gestionnaire.

Cette convention concerne exclusivement l'EAJE cité ci-dessous :

**Crèche SAINTE LUCIE  
Situé à : 17 Rue Sainte-Lucie  
31 300 TOULOUSE**

## **Article 2 - Engagement contractuel des parties**

### **2.1 Les engagements du gestionnaire**

#### **2.1.1 Au regard de l'activité de l'équipement**

Le gestionnaire met en œuvre un projet éducatif de qualité, avec un personnel qualifié et un encadrement adapté dans le respect de la réglementation petite enfance. Les activités doivent être ouvertes à tous les publics, en respectant un principe d'égalité d'accès et un principe de non-discrimination.

#### **2.1.2 Au regard des obligations légales et réglementaires**

Le gestionnaire s'engage au respect sur toute la durée de la convention, des dispositions légales et réglementaires notamment en matière :

- D'agrément, de conditions d'ouverture, de création de service, d'hygiène, de sécurité et d'accueil du public ;
- De droit du travail ;
- De règlement des cotisations Urssaf, d'assurances, de recours à un commissaire aux comptes lorsque la réglementation l'impose ;
- De procédure de redressement judiciaire, cessation d'activité, dépôt de bilan, etc.

L'autorisation de fonctionnement est un élément indispensable au calcul d'un droit aux subventions prévues dans la présente convention. Tout contrôle des services de PMI concluant à un non-respect de la réglementation en matière d'accueil de jeunes enfants et entraînant une réduction ou une suspension de l'autorisation de fonctionnement sera pris en compte.

#### **2.1.3 Au regard du public**

Le gestionnaire s'engage sur les éléments suivants :

- Une ouverture et un accès à tous visant à favoriser la mixité sociale et culturelle ;
- Une accessibilité financière pour toutes les familles dans le respect du barème national des participations familiales
- La production d'un projet éducatif obligatoire. Ce projet prend en compte la place des parents. Ce projet d'accueil est conforme aux critères de qualité de la Charte d'accueil du jeune enfant ;
- La mise en place d'activités diversifiées, excluant les cours et les apprentissages particuliers

Le gestionnaire est conscient de la nécessité d'une certaine neutralité pour le fonctionnement de son service, et en conséquence, il s'engage à ne pas avoir vocation essentielle de diffusion philosophique, politique, syndicale ou confessionnelle et à ne pas exercer de pratique sectaire.

#### **2.1.4 Au regard des transmissions des données à la Caf**

Le gestionnaire s'engage, pour toute la durée de la convention, à transmettre à la Caf, dans les délais impartis, les pièces justificatives dont il est garant de la qualité et de la sincérité. Dans un souci de simplification administrative, la Caf sera la seule à recevoir les pièces justificatives pour la liquidation de la Psu à taux fixe du régime général et du régime agricole.

Toutefois, les paiements seront assurés par chacun des régimes.

Sur cette période, ces pièces peuvent être sollicitées par la Caisse d'Allocations familiales, et leur mise à disposition requise en cas de contrôle sur place.

Le gestionnaire s'engage à transmettre à la Cmsa les pièces justificatives, si elle en fait la demande.

### **2.1.5 Au regard de la communication**

Le gestionnaire s'engage à faire mention de l'aide apportée par la Cmsa sur le lieu principal de réalisation du service, dans les informations et documents administratifs destinés aux familles et dans toutes les interventions, déclarations publiques, communiqués, publications, affiches, (y compris site Internet et réseaux sociaux dédiés) visant le service couvert par la présente convention.

### **2.2 L'engagement de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole**

La Cmsa s'oblige en contrepartie, au versement de la PSU à taux fixe, selon les modalités détaillées à la présente convention article 4.

## **Article 3 - Les modalités de calcul**

### **3.1 La formule de calcul**

La Psu est une aide au fonctionnement versée aux Eaje. Elle correspond à la prise en charge de 66 % du prix de revient horaire d'un Eaje, dans la limite du prix plafond fixé annuellement par la Cnaf, déduction faite des participations familiales. Ainsi le montant annuel de la Psu versé à un équipement est obtenu par la formule suivante :

$$\begin{aligned} & \text{[(Nombre d'heures ouvrant droit dans la limite de la capacité théorique maximale X 66\% du prix} \\ & \quad \text{de revient plafonné)}^1 \\ & \quad \text{- la totalité des participations familiales déductible}^{\circ}] \\ & \quad \text{X le taux du régime général pour la Caf} \\ & \quad \text{X le taux du régime agricole pour la Cmsa} \\ & \quad \text{+} \\ & \quad \text{(6 heures de concertation X nombre de places 0-5 ans}^2 \text{ fixé dans l'autorisation ou l'avis du} \\ & \quad \text{président du conseil départemental X 66\% du prix de revient plafond} \\ & \quad \text{X le taux du régime général pour la Caf} \\ & \quad \text{X le taux du régime agricole pour la Cmsa)} \end{aligned}$$

<sup>1</sup> Si le prix de revient réel horaire < prix de revient plafond déterminé selon le niveau de service, retenir le prix de revient réel

Si le prix de revient réel horaire > prix de revient plafond déterminé selon le niveau de service, retenir le prix de revient plafond déterminé selon le niveau de service

<sup>2</sup> Les heures de concertation sont versées par place et par an, sur la base de la dernière autorisation ou avis du président du conseil départemental

Le taux de ressortissants du régime agricole pour la Prestation de Service Unique est fixé à :

**Taux fixe : 20,00 %**

### **3.2 Les données concourant au mode de calcul de la Psu**

#### **3.2.1 Les heures ouvrant-droit**

Il existe plusieurs types d'actes concourant au calcul de la Psu. L'unité de calcul de la Psu est l'heure, tous les actes s'expriment donc en heures.

Les heures réalisées : il s'agit des heures de présence effective de l'enfant, calculées à partir d'une retranscription précise des entrées et des sorties des enfants.<sup>3</sup>

Les heures facturées : pour l'accueil régulier, les heures facturées résultent du contrat négocié entre les familles et le gestionnaire de la structure d'accueil sur la base des besoins de la famille pour une durée pouvant aller jusqu'à un an.

Ce contrat peut faire l'objet d'une facture mensuelle selon la règle de mensualisation si le gestionnaire a retenu ce mode de facturation. Des heures complémentaires (présence non prévue) peuvent s'ajouter aux heures prévues au contrat.

En cas d'accueil occasionnel ou d'accueil d'urgence, les heures facturées correspondent aux heures réalisées.

*Heures facturées* = heures réalisées (prévues ou non au contrat) – heures d'adaptation lorsqu'elles sont gratuites + heures d'absences non déductibles.

Les heures ouvrant droit : elles sont égales aux heures facturées sous réserve de vérifier la condition d'âge et de ne pas dépasser la capacité théorique maximale d'accueil par an).

#### **3.2.2 Les heures de concertation**

Les heures de concertation contribuent à la qualité du projet d'accueil en prenant mieux en compte les heures de réunion d'équipe, d'analyse de la pratique, de temps d'accueil, de discussion et d'animation collective avec les parents, etc. Ces temps de concertation entre professionnels mais aussi entre professionnels et parents, s'avèrent particulièrement importants pour les parents en situation de pauvreté ou pour les parents d'enfants porteurs de handicap.

6 heures de concertation sont versées par place et par an, sur la base de la dernière autorisation ou avis émis par le Président du conseil départemental.

La branche Famille, (Caf et Cmsa), finance ces heures à hauteur de 66% du coût de fonctionnement horaire, dans la limite du barème des prestations de service en vigueur (sans déduction des participations familiales) pour les places occupées par des enfants relevant du régime général de la sécurité sociale et pour celles occupées par des enfants relevant du régime agricole.

Chaque année, la Cnaf diffuse les montants des prix plafonds retenus pour le calcul de la prestation de service unique « Psu » en fonction de ces différents critères et ils sont à cet effet publiés sur le caf.fr.

#### **3.2.3 Les participations familiales**

Le barème national des participations familiales établi par la Cnaf est appliqué à toutes les familles qui confient régulièrement ou occasionnellement leur enfant à un Eaje bénéficiant de la Psu. Certaines majorations à la participation sont tolérées par la Cnaf sous réserve qu'elles ne contreviennent pas aux principes généraux de la Psu (universalité, accessibilité à tous, mixité sociale) et que les familles en soient informées.

La participation demandée à la famille couvre la prise en charge de l'enfant pendant son temps de présence dans la structure, y compris notamment les soins d'hygiène (couches, produits de toilette, etc.) et les repas. Il est attendu des gestionnaires qu'ils fournissent les couches et les repas. Un prix plafond spécifique est appliqué aux structures se trouvant dans l'impossibilité de fournir ces prestations.

La détermination des ressources des familles à prendre en compte diffère selon que les parents sont salariés, employeurs ou travailleurs indépendants.

Les gestionnaires doivent, dans la mesure du possible, utiliser le téléservice mis en place par la Cmsa afin de permettre à leurs partenaires un accès direct à la consultation des dossiers allocataires (ressources, nombre d'enfants à charge).

Le taux de participation familiale : le tarif horaire demandé à la famille est défini par un taux d'effort appliqué à ses ressources. Le taux de participation familiale dépend du type d'accueil et il est modulé en fonction du nombre d'enfants à charge au sens des prestations familiales<sup>4</sup>.

**Le montant des participations familiales est soumis à un plancher et un plafond, publié en début d'année civile par la Cnaf.**

Le plancher : en cas d'absence de ressources, il faut retenir un montant « plancher ». Il faut retenir également ce plancher pour les personnes ayant des ressources inférieures à ce montant plancher.

Le plafond : le barème s'applique jusqu'à hauteur d'un plafond de ressources par mois.

#### **Article 4 - Modalités de versement de la prestation de service unique**

La MSA verse **chaque année** la prestation de service unique, au regard des éléments communiqués par la Caf.

Le gestionnaire recevra :

- Un acompte de 70% pour l'année en cours (N)<sup>5</sup>
- Le solde de l'année précédente (N-1)

#### **Article 5 - Téléservice PSU**

La MSA mettra à la disposition du gestionnaire un service de consultation des ressources des familles relevant du régime agricole pour la PSU.

Ce téléservice est accessible à partir du portail « msa.fr ».

Il appartient au gestionnaire, après signature de la présente convention, de faire la demande d'accès au téléservice auprès de la CMSA.

Les informations communiquées sont des informations confidentielles et à ce titre, il est indispensable de les transmettre dans un cadre sécurisé.

De plus, il doit informer les familles que la CMSA met à sa disposition ce service internet à caractère professionnel leur permettant de consulter les éléments de leur dossier, nécessaires à l'exercice de sa mission.

<sup>4</sup> La famille doit assurer financièrement l'entretien de l'enfant (nourriture, logement, habillement) de façon « effective et permanente » et assumer la responsabilité affective et éducative dudit enfant, qu'il y ait ou non un lien de parenté avec ce dernier. Cet enfant est reconnu à sa charge au sens des prestations légales jusqu'au mois précédant ses vingt ans.

<sup>5</sup> Si le montant de la PSU est au minimum de 1429€ soit un acompte à 70% de 1000€ minimum.

## **Article 6 - Contrôles**

La CMSA se réserve le droit d'effectuer les vérifications qu'elle jugerait nécessaires (contrôles de qualité, de participation des familles...) pour s'assurer de la bonne application de la présente convention.

Afin de vérifier les conditions de fonctionnement de la structure d'accueil, le gestionnaire s'engage à permettre la visite d'un agent habilité par le Directeur de la CMSA et à mettre à sa disposition ses livres comptables, pièces justificatives, rapports divers ainsi que l'accès au registre nominatif de fréquentation.

## **Article 7 - Révision des termes de la convention**

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la présente convention et/ou ses annexes devra être arrêtée d'un commun accord par les parties et constatées par voie d'avenant aux présentes, dûment signé par les parties.

Celui-ci précisera les éléments modifiés de la convention, sans que ceux-ci ne puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux de celle-ci.

Si l'une des stipulations de la présente convention est nulle, au regard des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur ou d'une décision de justice devenue définitive, elle sera réputée ipso facto caduque, mais les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée, pour autant que ladite nullité n'entache pas l'objet même de la convention et l'exécution de celle-ci.

Ces nouvelles dispositions pourront donner lieu, après discussion entre les parties, soit à la rédaction d'un avenant modifiant la présente convention, soit à la résiliation de celle-ci dans les conditions prévues à l'article 8.2.

## **Article 8 - Gestion de la convention**

### **8.1 Durée et date d'effet de la convention**

La présente convention est conclue pour l'année 2022.

### **8.2 Résiliation de la convention**

#### **8.2.1 Résiliation d'un commun accord**

Les parties peuvent à tout moment résilier la présente convention d'un commun accord.

La résiliation de la convention prend effet à l'issue d'un délai défini en commun par les parties qui ne peut être inférieure à une durée de trois mois.

#### **8.2.2 Résiliation unilatérale**

Au terme de la présente convention tel que prévu à l'article 8.1, chaque partie peut faire part à l'autre partie de sa volonté de ne pas la reconduire en lui adressant une lettre recommandée avec demande d'avis de réception informant de sa décision moyennant un délai de prévenance de 6 mois.

#### **8.2.3 Résiliation pour inexécution des obligations avec mise en demeure**

En cas de manquement par une des parties à l'une de ses obligations contractuelles, la convention peut être résiliée de plein droit par l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception valant mise en demeure. La résiliation prend automatiquement effet trente jours après réception par la partie défaillante de ladite lettre restée infructueuse.



En tout état de cause, en cas de résiliation, les parties restent tenues des engagements pris antérieurement dans le cadre de la présente convention et le gestionnaire est tenu de rembourser les sommes versées indûment par la MSA.

#### **8.2.4 Résiliation de plein droit sans mise en demeure**

La présente convention sera résiliée de plein droit par la Cmsa sans qu'il soit de besoin de procéder à une mise en demeure ou de remplir de formalité judiciaire, en cas de :

- Constatation d'usage des fonds versés par la Cmsa non conforme à leur destination;
- Modification d'un des termes de la présente convention sans la signature d'un avenant tel qu'indiqué à l'article 7 « la révision des termes » ci-dessus.

### **8.3 Règlement des litiges**

#### **8.3.1 Recours amiable**

Les parties conviennent de rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait survenir dans le cadre de la présente convention. Monsieur ou Madame le (la) directeur (trice) de la Cmsa sera alors compétent.

#### **8.3.2 Recours contentieux**

À défaut d'accord amiable, tout litige résultant de l'application ou exécution de la présente convention sera soumis à la juridiction compétente.

Fait à....., en 2 exemplaires, le .....2023

NOM REPRESENTANT LEGAL STRUCTURE

LA CMSA

NOM DU SIGNATAIRE GESTIONNAIRE

NOM DU SIGNATAIRE CMSA

# CONVENTION DE PARTENARIAT

L'objet de la présente convention dit de « consultations avancées », est de mettre en œuvre une action d'aller-vers à partir d'un service de soin et d'accompagnement en addictologie, en direction de publics reçus et accompagnés dans un cadre de type CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale).

## ENTRE

L'Association Régionale de Prévention et d'Aide face aux Dépendances et aux Exclusions « ARPADE » dont le siège social est situé au 11 Boulevard Michelet - 31000 TOULOUSE,

Représentée par Monsieur Frédéric MICHEL, Directeur Associatif

Ci-après dénommée « ARPADE »,

## ET

Le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Toulouse dont le siège est situé au 2 bis rue de Belfort 31000 Toulouse,

Représenté par Madame Nadège Grille, Directrice

Générale Ci-après dénommé CCAS

Cela étant rappelé, il a été convenu ce qui suit.

## ARTICLE 1 • Objet de la convention

La présente convention (ci-après « La Convention ») a pour objet de définir les conditions et les modalités de partenariat entre les parties.

## ARTICLE 2 - Engagements de partenariat concernant la mise en œuvre du projet de « consultations avancées » :

- Soutien et accompagnement des équipes de professionnels à travers des temps de sensibilisation collective sur les thématiques des conduites à risque et conduites addictives, la réduction des risques et des dommages ainsi que sur le réseau et les parcours de soins en addictologie.
- Aller vers, en direction des publics accueillis, par le biais de rencontres individuelles sur orientation des professionnels ou sollicitation directe des personnes. À la suite d'un temps de rencontre et d'évaluation de la situation des personnes réalisé sur site, est envisagé et construit une offre d'accompagnement spécifique vers un service de soin en addictologie.

### **ARTICLE 3 - Engagements de l'Association**

ARPADE s'engage à la mise œuvre de l'action et l'engagement de moyens par la mobilisation d'un temps d'intervention éducatif régulier sur la structure partenaire.

Les modalités de présence sont organisées, adaptées et coordonnées, sur chaque site, avec les cadres de chacune des parties.

Ce temps d'intervention éducative s'articule et s'appuie sur les moyens techniques du CSAPA (Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie) composé d'infirmiers, de médecins addictologues, de psychologues et de travailleurs sociaux.

### **ARTICLE 4 - Modalités de suivi**

La dynamique du projet implique la mise en place régulière de temps de bilan entre les cadres référents de l'action ainsi que la réalisation d'une évaluation quantitative et qualitative.

### **ARTICLE 5 - Durée de la convention, renouvellement et résiliation**

La présente convention est conclue pour une durée d'un an à compter de la date de sa signature par les deux parties.

Elle pourra être renouvelée après accord des parties, suivant de nouvelles modalités qui seront précisées par un avenant joint à la convention.

En cas d'inexécution totale ou partielle par l'une ou l'autre des parties de ses obligations souscrites en application du présent accord, l'autre partie pourra résilier l'accord de plein droit sans préjudices des dommages et intérêts et sans formalités judiciaires.

Dans l'hypothèse où le projet serait arrêté, la Convention sera résiliée de plein droit, 30 jours après notification envoyée par la partie la plus diligente à l'autre partie.

### **ARTICLE 6 - Communication**

L'action est visibilisée à travers la fiche action du projet et le rapport d'activité. Enfin, comme précisé dans l'article 4 de la présente convention, des temps de rencontres inter-partenaires seront à planifier dans l'année.

### **ARTICLE 7 - Responsabilité et assurance**

Le CCAS de Toulouse décline toute responsabilité quant aux dommages de toute nature subis par les intervenants de l'ARPADE.

## **ARTICLE 8-Droit applicable et litiges**

La présente Convention est régie pour tout ce qui la concerne par le droit français.

Les parties s'efforceront de trouver un règlement amiable aux éventuels litiges susceptibles d'intervenir à l'occasion de l'exécution de la présente convention.

Néanmoins, à défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

Fait à TOULOUSE en deux exemplaires originaux, le 16/10/23

***Pour le CCAS de la ville de Toulouse,***

Madame Nadège GRILLE, Directrice Générale

***Pour l'Association ARPADE,***

Mr Frédéric MICHEL, Directeur associatif



Handwritten signature of Frédéric MICHEL, Directeur associatif, in blue ink. Below the signature is a circular blue stamp with the following text: "Association Régionale de Prévention et d'Assistance face aux Dépendances et aux Exclusions", "ARPADE", "11, Bld Michelet", "31000 TOULOUSE", "Tél. 05 34 41 31 60", "Fax 05 34 41 31 69".

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Achat de carburants : adoption d'une convention de groupement de commandes**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 058**

**DEL-23-0265**

Mesdames, Messieurs,

La Mairie de Toulouse, Toulouse Métropole, DECOSET, les CCAS de Toulouse et de Beauzelle, les Mairies de Balma, Blagnac, Beauzelle, Drémil-Lafage, Cugnaux, Aussonne, Saint-Jory, Colomiers, Tournefeuille et de Mons ont décidé d'un commun accord de recourir ensemble à l'achat de carburants (fioul domestique, gazole, gazole non routier et sans plomb 95) pour approvisionner les cuves de stockage de chaque entité.

Le CCAS possédant des cuves (service jardin et groupes électrogènes) et afin d'optimiser la procédure de consultation, le coût des prestations, il est proposé de créer un groupement de commandes en application de l'article L.2113-6 du Code de la Commande Publique.

Une convention constitutive de groupement de commandes définit ses modalités de fonctionnement, désigne Toulouse Métropole comme coordonnateur et précise qu'il sera passé des marchés distincts par entités.

Dans ce contexte, il est proposé au Conseil d'Administration de bien vouloir adhérer au groupement de commande via la signature de la convention.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Achat de carburants : adoption d'une convention de groupement de commandes**

Vu le Code général des collectivités territoriales,  
Vu le Code de l'action sociale et des familles,  
Vu le Code de la Commande Publique,

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Le Conseil d'Administration approuve la convention portant création d'un groupement de commandes, en vue de mutualiser l'achat de carburants dans les conditions visées par l'article L.2113-6 du Code de la Commande publique

**ARTICLE 2** : La convention désigne Toulouse Métropole coordonnateur dudit groupement de commandes. La Commission compétente pour l'attribution des marchés est celle du coordonnateur.

**ARTICLE 3** : Le Conseil d'Administration autorise Madame la Vice-Présidente ou en cas d'empêchement Mme la Directrice Générale à signer la convention et tout acte aux effets ci-dessus.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**058 - Achat de carburants : adoption d'une convention de groupement de commandes -  
DEL-23-0265**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

# toulouse métropole

## CONVENTION DE GROUPEMENT DE COMMANDES

### A - Objet du groupement de commandes

Un groupement de commandes est constitué selon les dispositions des articles L. 2113-6 à L. 2113-8 du Code de la commande publique.

La présente convention (23TM06) concerne l'achat de carburants.

Le groupement a pour objectif de couvrir un besoin précis, donc de lancer une seule consultation.

Il a été fait le choix d'un groupement en vue de la passation de marchés séparés pour chaque entités. L'indication des besoins de chaque entité est, pour chaque marché, détaillée dans les documents de la consultation.

### B - Durée de la convention

La présente convention prend effet à compter de sa notification à chaque membre du groupement de commandes.

Elle est conclue pour la durée nécessaire à l'exécution de l'ensemble des prestations.

Le groupement prendra fin au solde du dernier marché objet du groupement.

### C - Coordonnateur du groupement

Les parties à la convention conviennent de désigner le membre suivant comme coordonnateur du groupement : TOULOUSE METROPOLE.

Le siège du coordonnateur est situé :

6 rue René LEDUC

31500 TOULOUSE

En cas de sortie ou de toute autre hypothèse où le coordonnateur ne serait plus en mesure d'assurer ses missions, un avenant à la convention interviendrait pour désigner un nouveau coordonnateur.

### D - Missions du coordonnateur

Le coordonnateur a en charge l'organisation des procédures de passation dans le respect des règles des articles L.2113-6 à L.2113-8 du Code de la commande publique.

Il est responsable envers les membres du groupement de la bonne exécution des missions visées par la présente convention.

Le coordonnateur est chargé de l'ensemble des opérations permettant d'aboutir au choix d'un ou de plusieurs co-contractants et notamment :

Ordre	Désignation détaillée
1	Définir l'organisation technique et administrative de la procédure de consultation
2	Assister les membres dans la définition de leurs besoins et recenser ces besoins
3	Elaborer le dossier de consultation des entreprises
4	Assurer la publication de l'avis d'appel public à la concurrence
5	Transmettre des dossiers de consultation aux candidats
6	Recevoir les offres
7	Réunir la Commission, s'il y a lieu
8	Préparer les procès-verbaux et assurer la rédaction des décisions de la commission lors de ses séances de jugement des offres
9	Informers les candidats non retenus des choix de la commission
10	Mettre en forme les marchés après attribution par la commission
11	Transmettre les marchés et accords-cadres au contrôle de légalité s'il y a lieu
12	Signer et notifier les marchés
13	Informers les établissements membres du groupement des candidats retenus
14	Transmettre une copie des pièces du marché à chaque membre du groupement
15	Procéder à la publication de l'avis d'attribution
16	Accomplir tous les actes afférents à ces attributions
17	Agir en justice tant en demande qu'en défense
18	Représenter le groupement à l'égard des tiers

Il n'entre pas dans ses missions de :

- Établir les ordres de service et les bons de commandes ;
- Procéder à la vérification des prestations exécutées ;
- Certifier le service fait sur les factures émises par les titulaires .

## E - Membres du groupement

Sont membres du groupement les entités suivantes :

- Commune de TOULOUSE
- Commune d' AUSSONNE
- Commune de BALMA
- Commune de BLAGNAC
- Commune de BEAUZELLE
- Commune de COLOMIERS
- Commune de CUGNAUX
- Commune de DREMIL-LAFAGE
- Commune de MONS
- Commune de SAINT-JORY

Convention n° : 23TM06

- Commune de TOURNEFEUILLE
- Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse
- Centre Communal d'Action Sociale de Beauzelle
- DECOSET

## F - Obligations des membres du groupement

Chaque membre du groupement s'engage à :

Ordre	Désignation détaillée
1	Transmettre un état prévisionnel de ses besoins quantitatifs et qualitatifs dans les délais fixés par le coordonnateur
2	Exécuter son marché : bon de commande, ordre de service, vérification et réception des prestations, gestion des reconductions, signature et notification des exemplaires uniques, ainsi que paiement conformément aux dispositions prévues au cahier des clauses administratives et particulières du marché avec vérification du service fait
3	Informers le coordonnateur de tout litige né à l'occasion de la passation de ses marchés
4	Informers le coordonnateur de la bonne exécution du marché
5	Procéder à la passation des avenants éventuels aux marchés
6	Transmettre au coordonnateur un exemplaire de la délibération autorisant son représentant à signer la présente convention
7	Certifier le service fait sur factures émises par les titulaires

## G - Organe de décision

Afin de permettre l'organisation du groupement, il est mis en place une Commission.

La Commission, compétente pour analyser les candidatures et les offres et désigner les titulaires des marchés et accords cadres, est la Commission du coordonnateur du groupement. Elle sera convoquée par le coordonnateur du groupement.

Chaque membre du groupement saisira pour avis sa propre commission sur :

- la passation d'avenants éventuels aux marchés et accords cadres en cours d'exécution ;
- l'attribution de marchés subséquents aux accords cadres

dans les cas où cet avis est rendu obligatoire par la réglementation en vigueur.

## H - Frais de gestion du groupement

Aucune participation aux frais de gestion du groupement ne sera demandée aux membres du groupement. Le coordonnateur prendra à sa charge les frais occasionnés par la consultation.

La mission du coordonnateur ne donne pas lieu à indemnisation.

## I - Modalités financières

Chaque membre du groupement procédera au règlement financier de ses marchés.

Chaque dossier de consultation précisera les modes de répartition des dépenses et de règlement financier du ou des marchés.

Dans le cas de marchés séparés, chaque membre procédera au règlement financier de ses marchés.

## **J - Modalités d'adhésion au groupement**

La signature de la présente convention vaut adhésion au groupement de commandes.

Chaque membre adhère au groupement de commandes en adoptant la présente convention par décision de l'instance autorisée. Une copie de la décision est notifiée au coordonnateur du groupement de commandes.

## **K - Modalités de retrait du groupement**

Chaque membre du groupement conserve la faculté de se retirer du groupement de commandes sous réserve d'un préavis de trois mois donnant lieu à une décision écrite et notifiée au coordonnateur.

Le retrait de l'un des membres du groupement entraîne la résiliation de la présente convention.

Toutefois, le retrait du groupement et la résiliation de la convention ne pourront intervenir dès lors que la procédure la passation des marchés aura été engagée, sauf décision contraire et unanime des membres du groupement ou pour tout motif d'intérêt général.

Les conditions de résiliation de la convention seront réglées par voie d'avenant, sachant que le retrait du groupement et la résiliation de la convention ouvrent droit à la réparation du préjudice subi par les membres du groupement qui, du fait de l'abandon de la procédure de passation du ou des marché(s) devraient lancer une ou des nouvelle(s) consultation(s).

## **L - Règlement des litiges**

Tout litige portant sur l'interprétation ou l'exécution de la présente convention qui n'aurait pu être réglé par voie de conciliation, sera de la compétence du Tribunal Administratif de Toulouse

68 rue Raymond IV

BP 7007

31068 TOULOUSE CEDEX 7

Tél : 05 62 73 57 57

Télécopie : 05 62 73 57 40

Courriel : greffe.ta-toulouse@juradm.fr



Fait à TOULOUSE,

Le .....,

Membre	Représentant	Fonction	Signature
TOULOUSE METROPOLE	Pierre TRAUTMANN	Président par délégation	
Commune de TOULOUSE	Pierre TRAUTMANN	Adjoint au Maire	
Commune d'AUSSONNE	Michel BEUILLE	Maire d'Aussonne	
Commune de BALMA	Vincent TERRAIL-NOVES	Maire de Balma	
Commune de BLAGNAC	Joseph CARLES	Maire de Blagnac	
Commune de MONS	Véronique DOITTAU	Maire de Mons	
Commune de SAINT-JORY	Thierry FOURCASSIER	Maire de Saint-Jory	
Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse	Nadège GRILLE	Directrice	
Commune de BEAUZELLE	Patrice RODRIGUES	Maire de Beauzelle	
Commune de COLOMIERS	Karine TRAVAIL MICHELET	Maire de Colomiers	
Commune de CUGNAUX	Albert SANCHEZ	Maire de Cugnaux	

Commune de DREMIL-LAFAGE	Ida RUSSO	Maire de Drémil-Lafage	
Commune de TOURNEFEUILLE	Dominique FOUCHIER	Maire de Tournefeuille	
CCAS DE BEAUZELLE	Patrice RODRIGUES	Maire de Beauzelle	
DECOSET	Vincent TERRAIL-NOVES	Président	

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL46978H1-DE

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Travaux de reclassement de l'EHPA "Tounis" en foyer logement - Lot n°06 : Plomberie-sanitaires-CVC - ordre de service n°5 – marché 2023-46**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 057**

**DEL-23-0266**

Mesdames, Messieurs,

En date du 7 juillet 2023, le marché relatif aux travaux de reclassement de l'EHPA "Tounis" en foyer logement - Lot n°06 : Plomberie-sanitaires-CVC a été attribué à la MGC pour un montant global et forfaitaire de 90 525,43 € HT.

L'article 18 du CCAP indique que :

« Conformément à l'article R.2194-1 du Code de la Commande Publique, le présent marché pourra faire l'objet des modifications ci-après désignées :

- Ajout et/ou suppression de prestation de travaux, nécessaire à l'exécution du projet (sous présentation d'un devis) (...)

Les modifications s'effectueront par ordre de service (...). L'ordre de service mentionnant les modifications sera notifié au titulaire du lot.

Pour chaque lot, les ordres de service cumulés ne pourront pas dépasser 15% du montant initial du lot. Les modifications qui dépasseront ce seuil devront (...) être validées en CMAPA et en Conseil d'Administration. »

Ainsi, plusieurs ordres de service se sont succédés (période de préparation de chantier, prolongation de la période de préparation, démarrage des travaux, notification du calendrier d'exécution).

Un premier ordre de service pour des travaux supplémentaires, représentant une plus-value de 14,69 % du montant initial du marché, a été notifié le 19 octobre 2023. Le montant du marché était ainsi porté à 103 819,48 € HT.

Le présent ordre de service n°5 faisant dépasser les 15% de plus-value du montant initial du marché, le Conseil d'Administration est ainsi sollicité afin de l'approuver. Ces travaux supplémentaires n'étaient pas prévisibles au moment de la signature du marché et ont été rendus nécessaires à l'opération. En effet, lors de la démolition des chapes de salles de bain et la dépose des faux plafonds techniques, il s'est avéré que les réseaux d'arrivée eau froide et eau chaude de chaque logement était trop abimés pour les garder en l'état et qu'ils devaient être repris.

Ainsi, l'ordre de service n°5 a pour objet, la reconstitution et le passage des réseaux d'arrivée eau chaude eau froide en faux plafond à l'entrée de chaque studio, l'ajout de vannes pour chaque studio,

le remplacement des toilettes sur socles en toilettes suspendus et les modifications de l'alimentation du robinet d'eau froide de cuisine pour un montant total de 12 612,17 € HT.

Le montant du marché est ainsi porté à 116 431,65 € HT.

Le pourcentage d'écart introduit par tous les ordres de service représente une plus-value de 28,62 % du montant initial du marché.

Cet ordre de service a fait l'objet d'un avis favorable à la Commission MAPA du 5 décembre 2023.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Travaux de reclassement de l'EHPA "Tounis" en foyer logement - Lot n°06 : Plomberie-sanitaires-CVC - ordre de service n°5 – marché 2023-46**

Vu le Code de l'Action sociale et des Familles,  
Vu le Code Général des Collectivités territoriales,  
Vu le Code de la Commande Publique,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant l'ordre de service n°5 ayant pour objet, la reconstitution et le passage des réseaux d'arrivée eau chaude eau froide en faux plafond à l'entrée de chaque studio, l'ajout de vannes pour chaque studio, le remplacement des toilettes sur socles en toilettes suspendus et les modifications de l'alimentation du robinet d'eau froide de cuisine pour un montant de 12 612,17 € HT et portant de ce fait le montant du marché à la somme de 116 431,65 € HT.

Considérant l'avis favorable de la Commission MAPA du 5 décembre 2023.

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Le Conseil d'Administration autorise le représentant de l'acheteur à signer l'ordre de service n°5 au marché 2023-46 relatif aux travaux de plomberie-sanitaires-CVC dans le cadre des travaux de reclassement de l'EHPA "Tounis" en foyer logement avec l'opérateur économique MGC.

**ARTICLE 2** : Le financement sera assuré à l'aide des crédits affectés à cette opération.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**057 - Travaux de reclassement de l'EHPA "Tounis" en foyer logement - Lot n°06 :  
Plomberie-sanitaires-CVC - ordre de service n°5 – marché 2023-46 - DEL-23-0266**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



## ORDRE DE SERVICE N° 5 AUGMENTATION DU MONTANT DES TRAVAUX

### A - Identification du pouvoir adjudicateur

Centre Communal D'action Sociale  
2b RUE DE BELFORT  
BP 70413  
31004 TOULOUSE CEDEX 6  
<https://www.marches-publics.info>

### B - Identification du titulaire du marché

MGC CHAUFFAGE ET CLIMATISATION MOYNET GENIE CLIM SIEGE ST SULPICE EURL  
ZAC DES CADAUX  
117 RUE DE LA VIGUERIE  
81370 SAINT SULPICE LA POINTE  
Courriel : [contact@mgc8l.fr](mailto:contact@mgc8l.fr)  
Tél. : 05.63.40.26.65  
SIRET : 49319672900021

### C - Identification du maître d'œuvre

&MATHINGENIERIE/11BISSTUDIO  
PARC TECHNOLOGIQUE DU CANAL  
1 AVENUE GIOTTO  
31520 RAMONVILLE SAINT AGNE  
Courriel : [noel@math-ingenierie.fr](mailto:noel@math-ingenierie.fr)  
Tél. : 05 62 47 49 70  
Fax. : 05 61 80 10 56

### D - Objet du marché

Travaux de reclassement de l'EHPA "Tounis" en foyer logement./ Lot n° 06 : PLOMBERIE - SANITAIRES - CVC  
Référence du marché : 2023-46  
Date de la notification : 07/07/2023

### E - Prestations concernées par l'ordre de service

Désignation des prestations : Travaux de reclassement de l'EHPA "Tounis" en foyer logement./ Lot n° 06 : PLOMBERIE -SANITAIRES - CVC

#### Montant contractuel avant augmentation :

- Taux de TVA : 10,0 %
- Montant HT : 103 819,48 €
- Montant TTC : 114 201,43 €

#### Montant des travaux supplémentaires :

- Taux de TVA : 10,0 %
- Montant HT : 12 612,17 €
- Montant TTC : 13 873,39 €

Pourcentage d'augmentation tous ordres de services cumulés : 28,62%

Montant contractuel après augmentation :

- Taux de TVA : 10,0 %
- Montant HT : 116 431,65 €
- Montant TTC : 128 074,82 €

En vertu des articles R2194-2 et R2194-3 du Code de la Commande Publique, une modification du montant initial du marché peut excéder le seuil des 15% d'augmentation, si :

- Les travaux supplémentaires sont nécessaires à l'opération et n'étaient pas prévisibles au moment de la signature de celui-ci.
- Le montant des modifications ne dépasse le seuil des 50% d'augmentation.
- Les travaux supplémentaires ne sont pas de nature à modifier substantiellement l'objet du marché

En l'espèce, lors de la démolition des chapes de salles de bain et la dépose des faux plafonds techniques, il s'est avéré que les réseaux d'arrivée eau froide et eau chaude de chaque logement était trop abimés pour les garder en l'état et qu'ils devaient être repris.

Le présent ordre de service vient formaliser l'ajout de ces travaux supplémentaires et modificatifs rendus nécessaires:

- Reconstitution et passage des réseaux d'arrivée eau chaude eau froide en faux plafond à l'entrée de chaque studio
- Ajout de vannes pour chaque studio
- Remplacement des toilettes sur socles en toilettes suspendus
- Modifications de l'alimentation du robinet d'eau froide de cuisine.

Les modifications excèdent le seuil des 15% du montant initial du marché, cet ordre de service doit donc faire l'objet d'un passage en CMAPA et Conseil d'Administration.

## F - Signature du pouvoir adjudicateur

A ....., le .....

Signature du représentant du pouvoir adjudicateur  
Madame Nadège GRILLE, Directrice Générale du CCAS

## G - Accusé de réception de l'ordre de service par le titulaire du marché

Reçu le présent ordre de service le .....

Observations éventuelles :

(A renseigner le cas échéant)

En cas d'observations, le titulaire doit les notifier au signataire de l'ordre de service concerné, dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de l'ordre de service, sous peine de forclusion.

A ....., le .....

Signature du titulaire

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Prestations récurrentes et ponctuelles de nettoyage de locaux pour les établissements du CCAS et du CTMR - attribution des marchés**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 054**

**DEL-23-0267**

Mesdames, Messieurs,

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Toulouse et le Centre Toulousain des Maisons de Retraites (CTMR) ont décidé de se grouper pour la passation d'un marché alloti de prestations récurrentes et ponctuelles de nettoyage de locaux pour les établissements du CCAS et du CTMR.

Une convention générale constituant le groupement de commandes CCAS-CTMR a été approuvée par le Conseil d'Administration de chaque entité par délibération en date du 27 mars 2018. Le CCAS a été désigné coordonnateur du groupement.

Une procédure d'appel d'offres ouverte a été lancée, conformément aux articles L.2124-2, R.2124-2 1° et R. 2161-2 à R2161-5 du Code de la Commande publique.

Ainsi, les prestations sont réparties en 7 lots comme suit :

Lot(s)	Désignation
01	EHPAD Louis Douste-Blazy
02	EHPAD Antoine de Saint Exupéry
03	EHPAD Françoise de Veyrinas
04	Siège et services supports
05	Centre Parental
06	MECS SADA
07	Prestations ponctuelles

Les lots 1 à 6 sont des « marchés ordinaires » à prix globaux et forfaitaires.

Le lot 7 est un accord-cadre sans minimum et avec maximum passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande au fur et à mesure des besoins.

Chaque lot est attribué à un seul opérateur économique et est conclu pour une période initiale de 1 an à compter de la date de notification du contrat. Ils sont reconduits tacitement jusqu'à leur terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans.

Le CCAS a ainsi procédé à la publication, au nom du groupement, d'une annonce d'appel public à concurrence parue le 4 août 2023, concomitamment au Journal Officiel de l'Union Européenne (JOUE) et au Bulletin Officiel d'Annonce des Marchés Publics (BOAMP) et sur le profil acheteur AWS.

9 opérateurs économiques ont soumissionnés pour un ou plusieurs lots, avant la date limite de remises des offres fixée le 11 septembre 2023 à 12h00.

Après analyse des offres, et sur présentation du rapport d'analyse des offres, la commission d'appel d'offres au CCAS, réunie le 5 décembre 2023, a fait le choix d'attribuer les lots aux opérateurs économiques suivants :

Lot(s)	Désignation	Attributaire	Montant annuel
01	EHPAD Louis Douste-Blazy	GIMNS REGION GRPT INTERACTIF METIERS NETTOYAGE ET SERVICE SIEGE RAMONVILLE SASU 106 Avenue Tolosane 31520 RAMONVILLE SAINT-AGNE	17 913,22 €
02	EHPAD Antoine de Saint Exupéry	DNA PROPLETE & SERVICE SIEGE TOULOUSE EURL 41 RUE PAULE RAYMONDIS 31200 TOULOUSE	22 889,88 €
03	EHPAD Françoise de Veyrinas	GIMNS REGION GRPT INTERACTIF METIERS NETTOYAGE ET SERVICE SIEGE RAMONVILLE SASU 106 Avenue Tolosane 31520 RAMONVILLE SAINT-AGNE	16 672,54 €
04	Siège et services supports	GIMNS REGION GRPT INTERACTIF METIERS NETTOYAGE ET SERVICE SIEGE RAMONVILLE SASU 106 Avenue Tolosane 31520 RAMONVILLE SAINT-AGNE	37 542,20 €
05	Centre Parental	GIMNS REGION GRPT INTERACTIF METIERS NETTOYAGE ET SERVICE SIEGE RAMONVILLE SASU 106 Avenue Tolosane 31520 RAMONVILLE SAINT-AGNE	16 082,57 €
06	MECS SADA	AID SERVICES SAS 19 AVENUE DIDIER DAURAT 31400 TOULOUSE	4 169,81 €
07	Prestations ponctuelles	VIDIMUS NETTOYAGE SIEGE TALENCE SASU 10 RUE SALVADOR ALLENDE 33400 TALENCE	CCAS : Sans minimum Avec maximum : 100 000 € HT annuel CTMR : sans minimum Avec maximum de 20 000 € HT annuel

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Prestations récurrentes et ponctuelles de nettoyage de locaux pour les établissements du CCAS et du CTMR - attribution des marchés**

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,  
Vu le Code de la Commande Publique,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant l'avis de la Commission d'Appel d'Offre en date du 5 décembre 2023.

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1 :** Le Conseil d'Administration autorise le représentant de l'acheteur à signer toutes les pièces nécessaires à la conclusion des marchés de prestations récurrentes et ponctuelles de nettoyage de locaux pour les établissements du CCAS et du CTMR.

**ARTICLE 2 :** Le Conseil d'Administration autorise le représentant de l'acheteur à signer tout document afférent à l'exécution des marchés publics.

**ARTICLE 3 :** Le financement sera assuré à l'aide des crédits affectés à ces prestations.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**054 - Prestations récurrentes et ponctuelles de nettoyage de locaux pour les établissements du CCAS et du CTMR - attribution des marchés - DEL-23-0267**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

**C.C.A.S - TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024  
ADMINISTRATION GENERALE**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
ADMINISTRATEUR HORS CLASSE		1	0,5	1	0,5			0,5
ATTACHE HORS CLASSE	2			2	2			2
ATTACHE PRINCIPAL	2			2	2			2
ATTACHE	11			11	11			11
<b>Administration/Gestion</b>								
REDACTEUR PRINCIPAL 1ERE CLASSE	2			2	2			2
REDACTEUR PRINCIPAL 2EME CLASSE	2			2	2			2
REDACTEUR	3			3	3			3
ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL DE 1 ERE CLASSE	5			5	5			5
ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL DE 2 EME CLASSE	11			11	11			11
ADJOINT ADMINISTRATIF	8			8	8			8
TECHNICIEN PRINCIPAL 1ERE CLASSE	1			1	1			1
TECHNICIEN TERRITORIAL	1			1	1			1
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
MEDECIN DU TRAVAIL	1			1	1			1
<b>Total .....</b>	<b>49</b>			<b>50</b>	<b>49,5</b>			<b>49,5</b>

## C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024 SERVICES TECHNIQUES

CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
INGENIEUR EN CHEF DE CLASSE EXCEPTIONNELLE	1			1	1			1
INGENIEUR	4			4	4			4
ATTACHE	1			1	1			1
<b>Administration/Gestion</b>								
REDACTEUR PRINCIPAL 1ERE CLASSE	0			0	0			0
REDACTEUR	3			3	3			3
TECNICIEN SUPERIEUR CHEF	1			1	1		-1	0
TECHNICIEN SUPERIEUR	2			2	2			2
TECHNICIEN	3			3	3		-1	2
AGENT DE MAITRISE	3			3	3	+7		10
ADJOINT TECHNIQUE PRINCIPAL 1 ERE CLASSE	5			5	5		-4	1
ADJOINT TECHNIQUE PRINCIPAL 2 EME CLASSE	7			7	7		-3	4
ADJOINT TECHNIQUE	3			3	3			3
ADJOINT ADMINISTRATIF	3			3	3			3
APPRENTI	1			1	1			1
<b>Total .....</b>	<b>37</b>			<b>37</b>	<b>37</b>	<b>+7</b>	<b>-9</b>	<b>35</b>

## C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024 GARAGE - TRANSPORTS

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
<b>Administration/Gestion</b>								
AGENT DE MAITRISE	1			1	1			1
ADJOINT TECHNIQUE PRINCIPAL 1 ERE CLASSE	1			1	1	+0,7	-0,7	1
ADJOINT TECHNIQUE PRINCIPAL 2EME CLASSE	4			4	4			4
<b>Total .....</b>	<b>6</b>			<b>6</b>	<b>6</b>	<b>+0,7</b>	<b>-0,7</b>	<b>6</b>

# C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024

## CUISSINE INTER-SERVICES

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
<b>Administration/Gestion</b>								
AGENT DE MAITRISE QUALIFIE	1			1	1			1
AGENT DE MAITRISE	2			2	2			2
ADJOINT TECHNIQUE PRINCIPAL DE 1 ERE CLASSE	1			1	1			1
ADJOINT TECHNIQUE PRINCIPAL DE 2 EME CLASSE	4			4	4			4
ADJOINT TECHNIQUE	1			1	1			1
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
<b>Total .....</b>	9			9	9			9

## C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024 JARDINS

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A Temps plein N - 1	B Temps partiel N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée		
						En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
<b>Administration/Gestion</b>								
AGENT DE MAITRISE PRINCIPAL	1			1	1			1
ADJOINT TECHNIQUE PRINCIPAL DE 1 ERE CLASSE	3			3	3			3
ADJOINT TECHNIQUE PRINCIPAL DE 2 EME CLASSE	2			2	2			2
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
<b>Total .....</b>	6			6	6			6

## C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024 ANIMATION 3 EME AGE

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
<b>Administration/Gestion</b>								
ADJOINT ADMINISTRATIF	1			1	1		-1	0
ADJOINT D'ANIMATION						+1		1
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
ADJOINT D'ANIMATION	1			1	1			1
ADJOINT D'ANIMATION	1			1	1			1
ADJOINT D'ANIMATION		1	0,5	1	0,5			0,5
ADJOINT D'ANIMATION		1	0,5	1	0,5			0,5
<b>Total .....</b>	3	2	1	5	4	+1	-1	4

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024  
PERSONNES AGEES - GESTION - VIE SOCIALE**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
<b>Administration/Gestion</b>								
ATTACHE	1			1	1			1
ADJOINT TECHNIQUE PRINCIPAL 2EME CLASSE	3			3	3			3
ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL 2EME CLASSE	2			2	2			2
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
<b>Total .....</b>	<b>6</b>			<b>6</b>	<b>6</b>			<b>6</b>

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024  
CENTRE DE SOINS**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1				
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée		
						En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
<b>Administration/Gestion</b>								
ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL 2EME CLASSE		1	0,5	1	0,5			0,5
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
MEDECIN		5	1	5	1			1
<b>Socio-éducatif</b>								
<b>Total .....</b>	0	6	1,5	6	1,5			1,5

# C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024 AIDE SOCIALE

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1				
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée		
						En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
ATTACHE PRINCIPAL	1			1	1			1
ADJOINT	1			1	1			1
<b>Administration/Gestion</b>								
ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL DE 1ERE CLASSE	2			2	2			2
ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL DE 2 EME CLASSE	2			2	2			2
ADJOINT ADMINISTRATIF	1	1	0,5	2	1,5	+1		2,5
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
ASSISTANT SOCIO EDUCATIF	3			3	3			3
<b>Total .....</b>	10	1	0,5	11	10,5	+1		11,5

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024  
AIDES FINANCIERES & PERSONNES EN DIFFICULTES**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1				
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée		
						En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
<b>Administration/Gestion</b>								
ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL 1 ERE CLASSE	1			1	1			1
ADJOINT ADMINISTRATIF	1			1	1			1
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
ASSISTANT SOCIO EDUCATIF PRINCIPAL	2			2	2			2
<b>Total .....</b>	<b>4</b>			<b>4</b>	<b>4</b>			<b>4</b>

# C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024 RSA

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A Temps plein N - 1	B Temps partiel N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée		
						En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
<b>Administration/Gestion</b>								
ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL 2EME CLASSE	2			2	2			2
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
ASSISTANT SOCIO EDUCATIF PRINCIPAL	4			4	4			4
ASSISTANT SOCIO EDUCATIF	1			1	1			1
<b>Total .....</b>	7			7	7			7

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024  
MANDATAIRE JUDICIAIRE ET PROTECTION DES MAJEURS**

CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
ATTACHE	1			1	1			1
<b>Administration/Gestion</b>								
REDACTEUR	1			1	1			1
ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL 2EME CLASSE	1			1	1			1
ADJOINT ADMINISTRATIF	1			1	1			1
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
A.S.E PRINCIPAL	5			5	5			5
A.S.E	2			2	2			2
<b>Total .....</b>	11	0	0	11	11			11

# C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024 ACTION GENERALE

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	1		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée		
	Nombre d'agents					En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
PSYCHOLOGUE HORS CLASSE	1			1	1			1
<b>Administration/Gestion</b>								
ADJOINT TECHNIQUE	2	1	0,5	3	2,5			2,5
AGENT DE MAITRISE PRINCIPAL	1			1	1			1
ADJOINT ADMINISTRATIF PRINCIPAL 1ERE CLASSE	2			2	2			2
ADJOINT ADMINISTRATIF	3			3	3			3
APPRENTI	4			4	4			4
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
INFIRMIERE	1			1	1			1
<b>Socio-éducatif</b>								
ASSISTANT SOCIO EDUCATIF PRINCIPAL	1			1	1			1
ASSISTANT SOCIO EDUCATIF	2			2	2			2
<b>Total .....</b>	17	1	0,5	17	17,5			17,5

**C.C.A.S - TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : E.H.P.A. 7 DENIERS**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Temps plein N - 1	Temps non complet N - 1		Total N - 1		Proposée			
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins		
<b>Direction (100% Hébergement)</b>									
Directeur(rice)		1	0,50	1	0,5			0,5	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>									
Adjoint administratif 2ème classe	1			1	1			1	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>									
Adjoint technique principal 1er classe	1			1	1			1	
Adjoint technique principal 2ème classe	1			1	1			1	
Adjoint technique 2ème classe	2			2	2			2	
Adjoint d'animation 2ème classe		1	0,50	1	0,5			0,5	
Agent social de 2ème classe	1			1	1			1	
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>									
Adjoint technique 2ème classe	1			1	1			0	1,6
Agent social de 2ème classe	9			9	9			9	
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	2			2	2			2	
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>INFIRMIER</b>									
Infirmière de classe normale				0	0			0	0,5
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P (100% Soins)</b>									
Auxiliaire de soins principale de 1ere classe				0	0			0	
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	2			2	2			2	
Aide médico psychologique principal 2ème classe	1			1	1			1	
Médecin coordonnateur		1	0,10	1	0,1			0,1	
<b>Total .....</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>1,1</b>	<b>24</b>	<b>22,1</b>			<b>21,1</b>	<b>2,1</b>

**23,2**

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : E.H.P.A. TOUNIS**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Temps plein N - 1	Temps non complet N - 1		Total N - 1		Proposée			
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins		
<b>Direction (100% Hébergement)</b>									
Directeur(rice)		1	0,50	1	0,5			0,5	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>									
Adjoint administratif de 2ème classe		1	0,50	1	0,5			0,5	
Rédacteur		1	0,80	1	0,8			0,8	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>									
Adjoint d'animation 2ème classe		1	0,50	1	0,5			0,5	
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>									
Adjoint technique	3			3	3			3	0,5
Agent social	3	1	0,50	4	3,5			3,5	
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>INFIRMIER</b>									
Infirmière de classe normale		2	1,00	2	1			1	
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P (100% Soins)</b>									
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	0			0	0			0	
Aide médico psychologique principal 2ème classe				0	0			0	1,5
Médecin coordonnateur		1	0,10	1	0,1			0,1	
Rééducateur / Pédicure		1	0,10	1	0,10			0,10	
Psychomotricien		1	0,10	1	0,1			0,10	
<b>Total .....</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>4,1</b>	<b>16</b>	<b>10,1</b>			<b>10,1</b>	<b>2</b>

**12,1**

## C.C.A.S - TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024

### ETABLISSEMENT : C.H.T LE REPOS

CATEGORIE	A Temps plein N - 1	B Temps non complet N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée			
						En plus	En moins		
<b>Direction (100% Hébergement)</b>									
Directeur(rice)				0	0			0	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>									
Adjoint administratif				0	0			0	
Adjoint administratif		1	0,80	1	0,8			0,8	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>									
Adjoint technique principal 2ème classe				0	0			0	
Adjoint technique				0	0			0	0,5
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>									
Adjoint technique				0	0			0	
Agent social	5	1	0,50	6	5,5			5,5	1
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>INFIRMIER</b>									
Infirmière de classe supérieure				0	0			0	
Infirmière de classe normale				0	0			0	
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P</b>									
<b>Total .....</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1,3</b>	<b>7</b>	<b>6,3</b>			<b>6,3</b>	<b>1,50</b>

<b>7,8</b>
------------

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : C.H.T OLIVIER**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A Temps plein N - 1		B Temps non complet N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée				
						En plus	En moins			
<b>Direction (100% Hébergement)</b>										
Directeur(rice)		1	0,40	1	0,4				0,4	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>										
Adjoint administratif		1	0,50	1	0,5				0,5	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>										
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>										
Adjoint technique	4			4	4				4	0,5
Agent social	2			2	2				2	
Adjoint technique (100% Dépendance)		1	0,50	1	0,5				0,5	
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>										
<b>Total .....</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1,4</b>	<b>9</b>	<b>7,4</b>				<b>7,4</b>	<b>0,5</b>

**7,9**

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : Centre d'ASNIERES**

CATEGORIE	A Temps plein N - 1		B Temps non complet N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée				
						En plus	En moins			
<b>Direction (100% Hébergement)</b>										
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>										
Adjoint administratif		1	0,50	1	0,5				0,5	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>										
Agent social	1			1	1				1	
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>										
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>										
Psychologue Hors Classe (100% Dépendance)		1	0,50	1	0,5				0,5	
<b>INFIRMIER 100% Dépendance</b>										
Infirmière de classe supérieure				0	0				0	
Infirmière de classe normale		1	0,80	1	0,8				0,8	0,15
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P. 100% Dépendance</b>										
Auxiliaire de soins principale de 1ere classe										
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	1			1	1				1	
Auxiliaire de soins principal de 2ème classe										0,5
Aide médico psychologique	1			1	1				1	
Psychomotricien	1			1	1				1	
Médecin		1	0,10	1	0,1				0,1	
<b>Total .....</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1,9</b>	<b>8</b>	<b>5,9</b>				<b>5,9</b>	<b>0,65</b>

**6,55**

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : Foyer Restaurant Tounis**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein n		Nombre d'équivalents temps plein total retenu n
	Temps plein	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
<b>Administration/Gestion</b>								
Services généraux / restauration								
Adjoint Technique Principal 2° classe	1			1	1			1
Adjoint Technique Principal 2ème classe	1			1	1			1
Adjoint Technique	3			3	3			3
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
<b>Total .....</b>	<b>5</b>			<b>5</b>	<b>5</b>			<b>5</b>

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : Foyer Restaurant Olivier**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein n		Nombre d'équivalents temps plein total retenu n
	Temps plein	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
Directrice		1	0,10	1	0,1			0,1
<b>Administration/Gestion</b>								
Adjoint administratif		1	0,50	1	0,5			0,5
<b>Services généraux / restauration</b>								
Adjoint Technique principal 2ème classe	1			1	1			1
Adjoint Technique	2			2	2			2
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
<b>Total .....</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0,60</b>	<b>5</b>	<b>3,6</b>			<b>3,6</b>

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : R.C.P.A ORMEAU**

CATEGORIE	A Temps plein N - 1	B Temps partiel N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équival ents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équival ents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée			
						En plus	En moins		
<b>Direction/Encadrement</b>									
Directeur		1	0,13	1	0,13			0,13	
<b>Administration/Gestion</b>									
Agent Social (100% Hébergement)									
Auxiliaire de vie / Aide à la personne 100% Dépendance									
Adjoint Technique									
Agent Social									
Auxiliaire de vie / Aide à la personne (70H/30D)									
Adjoint d'animation (Animation)		1	0,5	1	0,5			0,5	
Agent Social ( 70/30 )	6			6	6			6	1,5
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>Socio-éducatif</b>									
<b>Total .....</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0,63</b>	<b>8</b>	<b>6,63</b>			<b>6,63</b>	<b>1,5</b>

8,13
------

## C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024

### ETABLISSEMENT : R.C.P.A SAINT LOUIS

CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée			
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins		
<b>Direction/Encadrement</b>									
<i>Directeur 100% Hébergement</i>		1	0,12	1	0,12			0,12	
<b>Administration/Gestion</b>									
Adjoint d'animation 2ème classe (Animation)		1	0,5	1	0,5			0,5	
Auxiliaire de vie / Aide à la personne 100% Dépendance									
Agent Social									0,5
Auxiliaire de vie / Aide à la personne (70H/30D)									
Agent Social ( 70/30 )	5			5	5			5	
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>Socio-éducatif</b>									
<b>Total .....</b>	5	2	0,62	7	5,62			5,62	0,5

6,12
------

## C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024

### ETABLISSEMENT : R.C.P.A COLOMBETTE

CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée			
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins		
<b>Direction/Encadrement</b>									
Directeur 100% Hébergement		1	0,12	1	0,12			0,12	
<b>Administration/Gestion</b>									
Adjoint d'animation (Animation)		1	0,5	1	0,5			0,5	
<b>Auxiliaire de vie / Aide à la personne 100% Dépendance</b>									
Agent Social	1			1	1			1	
<b>Auxiliaire de vie / Aide à la personne (70H/30D)</b>									
Agent Social ( 70/30 )									
Agent Social ( 70/30 )	5			5	5			5	0,5
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>Socio-éducatif</b>									
<b>Total .....</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0,62</b>	<b>8</b>	<b>6,62</b>			<b>6,62</b>	<b>0,5</b>

7,12
------

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : R.C.P.A JOLIMONT**

CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1					
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée			
						En plus	En moins		
<b>Direction/Encadrement</b>									
Directeur 100% Hébergement		1	0,13	1	0,13			0,13	
<b>Administration/Gestion</b>									
Agent social (Cuisine) 100% H.	1			1	1			1	
Adjoint d'animation 2ème classe (Animation)		1	0,5	1	0,5			0,5	
Agent Social 2° classe		1	0,5	1	0,5			0,5	
Auxiliaire de vie / Aide à la personne 100% Dépendance									
Adjoint Technique									0,5
Agent Social									
Auxiliaire de vie / Aide à la personne (70H/30D)									
Agent Social ( 70/30 )		1	0,5	1	0,5			0,5	
Agent Social ( 70/30 )	4			4	4			4	1
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>Socio-éducatif</b>									
<b>Total .....</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1,63</b>	<b>9</b>	<b>6,63</b>			<b>6,63</b>	<b>1,5</b>

8,13
------

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : S.S.I.D.P.A**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée			
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins		
<b>Direction/Encadrement</b>									
<b>Administration/Gestion</b>									
Rédacteur Chef	1			1	1			1	
Adjoint administratif 1ere classe	1			1	1			1	
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
Infirmière Coordinatrice		2	1	2	1			1	
Infirmière de classe supérieure	3			3	3			3	
Infirmière de classe normale	4			4	4			4	1
Auxiliaire de soins principale de 1ere classe	2			2	2			2	
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	18			18	18			18	4,08
<b>Socio-éducatif</b>									
<b>Total .....</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>30</b>			<b>30</b>	<b>5,08</b>

**35,08**

## C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024

### ETABLISSEMENT : E.H.P.A.D LES FONTAINES

CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Temps plein N - 1	Temps non complet N - 1		Total N - 1					
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée			
						En plus	En moins		
<b>Direction (100% Hébergement)</b>									
Directeur(rice)	1			1	1			1	
Directeur(rice) adjoint(e)	1			1	1			1	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>									
Adjoint administratif	3			3	3			3	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>									
Adjoint Technique	1			1	1			1	
Adjoint d'Animation		1	0,50	1	0,5			0,5	
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>									
Adjoint technique	6			6	6			6	3
Agent social	20			20	20			20	
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>INFIRMIER</b>									
Infirmière territoriale cadre de santé	1			1	1			1	
Infirmière de classe supérieure	2			2	2			2	
Infirmière de classe normale	5			5	5			5	0,5
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P</b>									
Auxiliaire de soins principale de 1ere classe	2			2	2			2	
Auxiliaire de soins principale de 2éme classe	16			16	16			16	1
Aide médico psychologique principal 2ème classe	2			2	2			2	
Médecin coordonnateur		1	0,54	1	0,54			0,54	
Rééducateur / Pédicure		1	0,20	1	0,20			0,20	
Psychologue classe normale 100% Dépendance		1	0,50	1	0,50			0,50	
<b>Total .....</b>	<b>60</b>	<b>4</b>	<b>1,74</b>	<b>64</b>	<b>61,74</b>			<b>61,74</b>	<b>4,5</b>

<b>66,24</b>
--------------

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : E.H.P.A.D LE REPOS**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE

CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Temps plein N - 1	Temps non complet N - 1		Total N - 1		Proposée			
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins		
<b>Direction (100% Hébergement)</b>									
Directeur(rice)	1			1	1			1	
Directeur(rice) adjoint(e)	1			1	1			1	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>									
Rédacteur Principal de 1ere classe	0			0	0			0	
Adjoint administratif Principal de 2ème classe	1			1	1			1	
Adjoint administratif	1			1	1			1	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>									
Adjoint Technique Principal 2 ème classe	2			2	2			2	
Adjoint Technique Principal 2ème classe	1			1	1			1	
Adjoint Technique	1			1	1			1	0,5
Adjoint d'Animation		1	0,50	1	0,5			0,5	
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>									
Adjoint technique	2			2	2			2	5,5
Agent social	20			20	20			20	
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>INFIRMIER</b>									
Infirmière territoriale cadre de santé	1			1	1			1	
Infirmière de classe supérieure	1			1	1			1	
Infirmière de classe normale	5			5	5			5	0,5
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P</b>									
Auxiliaire de soins principale de 1ere classe	1			1	1			1	
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	18			18	18			18	3,5
Aide médico psychologique principal de 2ème classe	3			3	3			3	
Médecin coordonnateur		1	0,54	1	0,54			0,54	
Rééducateur / Pédiacre		1	0,23	1	0,23			0,23	
Psychologue classe normale 100% Dépendance		1	0,50	1	0,50			0,50	
<b>Total .....</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>1,77</b>	<b>63</b>	<b>60,77</b>			<b>60,77</b>	<b>10</b>

**70,77**

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : E.H.P.A.D Françoise DE VEYRINAS**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A Temps plein N - 1		B Temps non complet N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée				
						En plus	En moins			
<b>Direction (100% Hébergement)</b>										
Directeur(rice)	1			1	1				1	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>										
Adjoint administratif principal 2ème classe	2			2	2				2	
Auxiliaire de soins principal 2ème classe	1			1	1				1	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>										
Adjoint Technique principal de 2ème classe				0	0				0	
Adjoint Technique (Cuisine)	3			3	3				4	1
Adjoint Technique (Animation)	1			1	1				1	
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>										
Adjoint technique (hôtellerie-lingerie)	6			6	6				6	2,5
Agent social	8	1	0,50	9	8,5				8,5	1,5
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>										
<b>INFIRMIER</b>										
Infirmière territoriale cadre de santé	1			1	1				1	
Infirmière de classe supérieure				0	0				0	
Infirmière de classe normale	3			3	3				3	0,5
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P</b>										
Auxiliaire de soins principale de 1ere classe	1			1	1				1	
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	8	2	1,60	10	9,6				9,6	3,4
Auxiliaire de soins 100% Soins	5			5	5				5	1,3
Médecin coordonnateur		1	0,40	1	0,4				0,4	
Rééducateur / Pédicure		1	0,10	1	0,10				0,10	
Psychomotricien		1	0,30	1	0,30				0,30	
Ergothérapeute		1	0,20	1	0,2				0,20	
Psychologue classe normale PASA 100% Dépendance		1	0,20	1	0,20				0,20	0,3
Psychologue classe normale 100% Dépendance		1	0,50	1	0,50				0,50	
<b>Total .....</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>3,8</b>	<b>49</b>	<b>43,8</b>				<b>44,8</b>	<b>10,5</b>

**55,3**

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : E.H.P.A.D LES MINIMES**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Temps plein N - 1	Temps non complet N - 1		Total N - 1		Proposée			
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins		
<b>Direction (100% Hébergement)</b>									
Directeur(rice)	1			1	1			1	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>									
Adjoint administratif principal 2ème classe	1			1	1			1	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>									
Adjoint Technique principal 2ème classe	2			2	2			2	
Adjoint Technique (Animation)	1			1	1			1	
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>									
Adjoint technique	1	1	0,50	2	1,5			1,5	0
Agent social	7	1	0,50	8	7,5			7,5	1,5
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>INFIRMIER</b>									
Infirmière territoriale cadre de santé				0	0			0	
Infirmière de classe supérieure				0	0			0	
Infirmière de classe normale	3			3	3			3	0,5
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P</b>									
Auxiliaire de soins principale de 1ere classe	1			1	1			1	
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	6			6	6			6	1,5
				0	0			0	
		1	0,40	1	0,4			0,4	
		1	0,20	1	0,20			0,20	
		1	0,25	1	0,25			0,25	
<b>Total .....</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>1,85</b>	<b>28</b>	<b>24,85</b>			<b>24,85</b>	<b>3,5</b>

**28,35**

**C.C.A.S - TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : E.H.P.A.D LOUIS DOUSTE BLAZY**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023  
 Reçu en préfecture le 11/12/2023  
 Publié le  
 ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Temps plein N - 1	Temps non complet N - 1		Total N - 1		Proposée			
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins		
<b>Direction (100% Hébergement)</b>									
Directeur(rice)	1			1	1			1	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>									
Adjoint administratif	1	1	0,80	1	1,8			1,8	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>									
Adjoint technique principal 2ème classe	3			3	3			3	0,8
Adjoint technique				0	0			0	
Adjoint d'animation	1			1	1			1	
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>									
Adjoint technique 2ème classe	2			2	2			2	
Agent social de 2ème classe	9			9	9			9	2,7
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>INFIRMIER</b>									
Infirmière cadre de santé	1			1	1			1	
Infirmière de classe supérieure	1			1	1			1	
Infirmière de classe normale	2			2	2			2	0,5
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P</b>									
Auxiliaire de soins principale de 1ere classe	1			1	1			1	
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	10			10	10			10	4
Aide médico psychologique principal 2ème classe	1			1	1			1	
Médecin coordonnateur		1	0,40	1	0,4			0,4	
Rééducateur / Pédicure		1	0,10	1	0,10			0,10	
Psychologue classe normale 100% Dépendance	1	0	0,00	1	1,00			1,00	
<b>Total .....</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>1,3</b>	<b>36</b>	<b>35,3</b>			<b>35,3</b>	<b>8</b>

**43,3**

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : E.H.P.A.D Antoine de SAINT EXUPERY**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE

CATEGORIE	A Temps plein N		B Temps non complet N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Credits de remplacement exprimés en E.T.P
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée				
						En plus	En moins			
<b>Direction (100% Hébergement)</b>										
Directeur(rice)	1			1	1				1	
Directeur(rice) adjoint(e)	1			1	1				1	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>										
Adjoint administratif	1			1	1				1	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>										
Adjoint technique principal 2ème classe	4			4	4				4	0,8
Adjoint technique				0	0				0	
Adjoint d'animation		1	0,50	1	0,5				0,5	
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>										
Adjoint technique 2ème classe				0	0				0	
Agent social de 2ème classe	11			11	11				11	2,6
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>										
<b>INFIRMIER</b>										
Infirmière cadre de santé	1			1	1				1	
Infirmière de classe supérieure	2			2	2				2	
Infirmière de classe normale	2			2	2				2	0,5
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P</b>										
Auxiliaire de soins principale de 1ere classe	9			9	9				9	
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	12			12	12				12	4,5
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe (Nuit)	6			6	6				6	
Médecin coordonnateur		1	0,50	1	0,5				0,5	
Médecin		1	0,20	1	0,20				0,20	
Psychologue classe normale 100% Dépendance	1	0	0,00	1	1,00				1,00	
<b>Total .....</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	<b>1,2</b>	<b>54</b>	<b>52,2</b>	<b>+1</b>	<b>-1</b>		<b>52,2</b>	<b>8,4</b>

**60,6**

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : E.H.P.A.D GAUBERT**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE

CATEGORIE	A Temps plein N - 1		B Temps non complet N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	Crédits de remplacement exprimés en E.T.P
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée				
						En plus	En moins			
<b>Direction (100% Hébergement)</b>										
Directeur(rice)	1			1	1				1	
<b>Administration/Gestion /Secretariat (100% Hébergement)</b>										
Adjoint administratif principal 2ème classe	1			1	1				1	
Adjoint administratif principal 2ème classe		1	0,50	1	0,5				0,5	
Adjoint administratif principal 2ème classe (100% Soins)		1	0,50	1	0,5				0,5	
<b>Services généraux/Hotellerie/Cuisine/Animation (100% Hébergement)</b>										
Adjoint Technique principal 1ere classe	1			1	1				1	
Adjoint Technique	2			2	2				2	
Auxiliaire de soins principal 2ème classe	1			1	1				1	
<b>Agents sociaux - auxiliaire de vie (70H/30D)</b>										
Adjoint technique	2			2	2				2	1
Agent social	11			11	11				11	1,5
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>										
<b>INFIRMIER</b>										
Infirmier cadre de santé	1			1	1				1	
Infirmière territoriale coordonatrice				0	0				0	
Infirmière de classe supérieure				0	0				0	
Infirmière de classe normale	4			4	4				4	
<b>AUXILIAIRES DE SOINS / A.M.P</b>										
Auxiliaire de soins principale de 1ere classe	1			1	1				1	
Auxiliaire de soins principale de 2ème classe	9	1	0,50	10	9,5				9,5	3,5
Auxiliaire de soins principal de 2ème classe (100% soins)										
Aide médico psychologique	1	1	0,50	2	1,5				1,5	
Ergothérapeute		1	0,20	1	0,2				0,2	
Médecin coordonnateur		1	0,50	1	0,5				0,5	
Rééducateur / Pédicure		1	0,23	1	0,23				0,23	
Psychologue classe normale 100% Dépendance		1	0,50	1	0,50				0,50	
<b>Total .....</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>3,43</b>	<b>43</b>	<b>38,43</b>				<b>38,43</b>	<b>6</b>

**44,43**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE

fonction		
INFRMIER	36,00	23
AS	110,10	87
AMP	7,50	
Agent social	87,00	82
AT	41,50	56
ANIMATION	3,50	
DIRECTION	10,00	
ADMINISTRATIF	12,80	
Psycho	4,45	
TOTAL		

# C.C.A.S - TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024

## SIAO UNIQUE

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N (Postes et CR)
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1				
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée		
						En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
Directeur	1			1	1			1
Directeur Adjoint	1			1	1			1
Chef de service	3			3	3			3
Adjoint des cadres	1			1	1			1
<b>Services Généraux</b>								
ASH	1			1	1			1
<b>Observation sociale</b>								
Adjoint des cadres	2			2	2			2
<b>Pôle Hôtel Etat</b>								
Assistant Socio éducatif / CESF	8			8	8			8
Infirmier	1			1	1			1
<b>SPRL</b>								
Assistant Socio éducatif / CESF	1			1	1			1
<b>Pôle Insertion</b>								
Assistant Socio éducatif / CESF	2			2	2			2
Agent Administratif	2			2	2			2
<b>Equipe permanente 115</b>								
Assistant Socio éducatif / CESF	2			2	2			2
Agent Administratif	5			5	5			5
ASH	2	1	0,50	3	2,5			2,5
<b>Equipe Sociale de rue</b>								
Assistant Socio éducatif / CESF	8			8	8			8
<b>PAIO</b>								
Assistant Socio éducatif / CESF	6			6	6			6
<b>Total .....</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>47</b>	<b>46,5</b>			<b>46,5</b>

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Tableau des effectifs -Centre Communal d'Action Sociale - Exercice 2024**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 047**

---

**DEL-23-0269**

Mesdames, Messieurs,

Vous trouverez en pièces-jointes, après avis du Comité Technique Paritaire et des Comités Techniques d'Établissement, les tableaux des effectifs concernant les divers services et établissements du Centre Communal d'Action Sociale pour l'exercice 2024.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Tableau des effectifs -Centre Communal d'Action Sociale - Exercice 2024**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Vu les tableaux des effectifs concernant les divers services et établissements du Centre Communal d'Action Sociale pour l'exercice 2024.

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration adopte les tableaux des effectifs tels que fournis en annexe.

**ARTICLE 2** : La Vice-Présidente et la Directrice Générale sont chargées de l'exécution de la présente délibération.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**047 - Tableau des effectifs -Centre Communal d'Action Sociale - Exercice 2024 - DEL-23-0269**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023

Affiché le : 18/12/2023

**C.C.A.S - TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : I.M.E MONTAUDRAN**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
Directeur	1			1	1			1
Cadre Socio Educatif	2			2	2			2
<b>Administration/Gestion</b>								
Adjoint administratif	1			1	1			1
Agent administratif	1			1	1			1
<b>Services généraux/Restauration/Cuisine</b>								
A.S.H. Qualifié	9			9	9			9
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Personnel permanent</b>								
Médecin	1			1	1			1
Infirmière de classe supérieure	2			2	2			2
Infirmière	2			2	2			2
Aide soignante de classe exceptionnelle (A.P)	2			2	2			2
Aide soignante de classe supérieure (A.P)	5			5	5			5
Aide soignante de classe normale (A.P)	1			1	1			1
A.M.P de classe normale	23			23	23			23
<b>Personnel non permanent</b>								
Psychomotricien	2			2	2			2
Psychologue hors classe	1	1	0,25	2	1,25			1,25
Médecin		1	0,50	1	0,5			0,5
Kinésithérapeute	1			1	1			1
Orthophoniste	2	1	0,25	3	2,25			2,25
<b>Socio-éducatif</b>								
Assistant socio éducatif (Educateur spécialisé)	15			15	15			15
Assistant socio éducatif (Assistante sociale)	1			1	1			1
Moniteur éducateur	10			10	10			10
Educateur de jeunes enfants	2			2	2			2
<b>Total .....</b>	<b>84</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>87</b>	<b>85</b>			<b>85</b>

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : M.E.C.S. RAMEL**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N	CR
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée			
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins		
<b>Direction/Encadrement</b>									
Directeur		1	0,50	1	0,5			0,5	
Directeur Délégué	1			1	1			1	
Directeur adjoint		1	0,50	1	0,5			0,5	
Cadre Socio Educatif	3			3	3			3	
<b>Administration/Gestion</b>									
Agent administratif	2			2	2			2	0,25
<b>Services généraux/Restauration/Cuisine</b>									
Maitre Ouvrier	1			1	1			1	
Ouvrier Professionnel Qualifié	2			2	2			2	
A.S.H. Qualifié	14			14	14			14	3,1
A.S.H. Qualifié									0,6
A.S.H. Qualifié									0,6
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>									
<b>Personnel non permanent</b>									
Psychologue		1	0,75	1	0,75			0,75	
Psychologue		1	0,75	1	0,75			0,75	
Infirmière de classe normale	1			1	1			1	
<b>Socio-éducatif</b>									
Assistant socio éducatif (Educateur spécialisé)	18			18	18			18	1
EJE	1			1	1			1	1
CESF	1			1	1			1	
Assistant socio éducatif (Assistante sociale)	1			1	1			1	
Moniteur éducateur	5			5	5			5	1
<b>Total .....</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>2,5</b>	<b>54</b>	<b>52,5</b>			<b>52,50</b>	<b>7,55</b>

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : CENTRE MATERNEL**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A Temps plein N - 1	B Temps partiel N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N
	Nombre d'agents	Nombre d'agent s	Nombre d'équiva lents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalen ts temps plein	Proposée		
						En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
Directeur du pôle		1	0,50	1	0,5			0,5
Directeur Délégué	1			1	1			1
Cadre socio éducatif	1			1	1			1
<b>Administration/Gestion</b>								
Agent administratif	2			2	2			2
Services généraux/Restauration/Cuisine								
Ouvrier Professionnel Qualifié	2			2	2			2
A.S.H. Qualifié	5	1	0,50	6	5,5			5,5
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Personnel permanent</b>								
Infirmière en soins généraux et spécialisés	1			1	1			1
Aide Soignante de classe exceptionnelle (A.P)	2			2	2			2
Aide Soignante de classe supérieure (A.P)	0			0	0			0
Aide Soignante de classe normale (A.P)	1			1	1			1
<b>Personnel non permanent</b>								
Psychologue		1	0,40	1	0,4			0,4
Médecin		1	0,25	1	0,25			0,25
<b>Socio-éducatif</b>								
Assistant socio éducatif (Educateur spécialisé)	5			5	5			5
Assistant socio éducatif (Assistante sociale)	1			1	1			1
Conseillère en économie sociale et familiale	4			4	4			4
Moniteur Educateur (TISF)	1			1	1			1
<b>Total .....</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>1,65</b>	<b>30</b>	<b>27,65</b>			<b>27,65</b>

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : C.H.R.S ANTIPOUL ACCUEIL HOMMES**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N
	Temps plein N - 1	Temps partiel N - 1		Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
Directeur		1	0,34	1	0,34			0,34
Directeur adjoint		1	0,34	1	0,34			0,34
Cadre Socio Educatif	1			1	1			1
<b>Administration/Gestion</b>								
Adjoint des cadres		1	0,50	1	0,5			0,5
Services généraux/Restauration/Cuisine								
A.S.H. Qualifié	9	1	0,50	10	9,5	+0,5		10
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
Assistant socio éducatif (Educateur spécialisé)	6			6	6	+2		8
Moniteur Educateur	1			1	1			1
Adjoint Administratif (Animation)	1			1	1			1
<b>Total .....</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1,68</b>	<b>22</b>	<b>19,68</b>	<b>+2,5</b>		<b>22,18</b>

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : C.H.R.S - EQUIPE SOCIO-EDUCATIVE BONNEFOY**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A Temps plein N - 1	B Temps partiel N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équival ents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée		
						En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
Directeur		1	0,33	1	0,33			0,33
Directeur adjoint		1	0,33	1	0,33			0,33
<b>Administration/Gestion</b>								
Services généraux/Restauration/Cuisine								
A.S.H. Qualifiés		1	0,50	1	0,5			0,5
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
Assistant socio éducatif (Educateur spécialisé)	5			5	5			5
Assistant socio éducatif (Assistante Sociale)	1			1	1			1
<b>Total .....</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1,16</b>	<b>9</b>	<b>7,16</b>			<b>7,16</b>

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024**  
**ETABLISSEMENT : C.H.R.S - ACCUEIL FEMMES PONT VIEUX**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A Temps plein N - 1	B Temps partiel N - 1		C Total N - 1		Variation en équivalent temps plein N		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équival ents temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalents temps plein	Proposée		
						En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
Directeur		1	0,33	1	0,33			0,33
Directeur adjoint		1	0,33	1	0,33			0,33
Cadre socio éducatif	1			1	1			1
<b>Administration/Gestion</b>								
Services généraux/Restauration/Cuisine								
A.S.H. Qualifié	9			9	9			9
Adjoint administratif	1			1	1			1
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
<b>Socio-éducatif</b>								
Assistant socio éducatif (Educateur spécialisé)	5			5	5			5
Assistant socio éducatif (Assistante Sociale)	2			2	2			2
<b>Total .....</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>0,66</b>	<b>20</b>	<b>18,66</b>			<b>18,66</b>

**C.C.A.S -TABLEAU DES EFFECTIFS DE PERSONNEL ANNEE 2024  
ETABLISSEMENT : Crèche SAINTE LUCIE**

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL46984H1-DE



CATEGORIE	A	B		C		Variation en équivalent temps plein N.		Nombre d'équivalents temps plein total retenu N.
	Temps plein N - 1	Temps partiel - 1	N	Total N - 1		Proposée		
	Nombre d'agents	Nombre d'agents	Nombre d'équivalent s temps plein	Nombre d'agents	Nombre d'équivalent s temps plein	En plus	En moins	
<b>Direction/Encadrement</b>								
PUERICULTRICE	2			2	2,00			2,00
<b>Administration/Gestion</b>								
A.S.H. Qualifié	4			4	4			4
<b>Médical/Paramédical/Psychologues</b>								
MEDECIN		1	0,25	1	0,25			0,25
PSYCHOLOGUE		1	0,25	1	0,25			0,25
<b>Socio-éducatif</b>								
Educatrice de Jeunes Enfants de Classe Exceptionnelle	1			1	1			1
Educatrice de Jeunes Enfants de Classe Supérieure	1			1	1			1
Educatrice de Jeunes Enfants de Classe Normale	1			1	1			1
Auxiliaire de Puériculture de Classe Exceptionnelle	3			3	3			3
Auxiliaire de Puériculture de Classe Supérieure	5			5	5			5
Auxiliaire de Puériculture de Classe Normale	8			8	8			8
<b>Total .....</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>0,50</b>	<b>27</b>	<b>25,50</b>			<b>25,50</b>

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Marché public d'hébergement hôtelier ponctuel et de courte durée de personnes accompagnées d'enfants et de familles en difficulté - Année 2024.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 042**

**DEL-23-0271**

Mesdames, Messieurs,

Depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2017, le Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse assure la gestion du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) unique de la Haute Garonne, intégrant le volet insertion. Dans le cadre du volet urgence, le SIAO permet au service du numéro d'urgence 115 de recourir à des nuitées d'hôtel pour assurer la mise à l'abri immédiate de personnes sans abri en situation de grande vulnérabilité et de détresse, en particulier des femmes victimes de violences conjugales.

De plus, le Conseil départemental confie au SIAO (géré par le CCAS) une mission d'hébergement des mères isolées enceintes ou avec enfants de moins de 3 ans (MIAE) par le biais d'un accord-cadre de prestation de service.

Le Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) de Toulouse a procédé au lancement d'un marché en procédure adaptée relatif à l'hébergement hôtelier ponctuel et de courte durée de personnes accompagnées d'enfants et de familles en difficulté pour l'année 2023.

Compte tenu du volume de l'opération, la consultation a été lancée selon une procédure de marché public adaptée conformément aux articles L.2123-1, R.2123-2 à R.2123-8 du Code de la Commande Publique et l'article 28 du décret N°2016-360 (Marchés à procédure adaptée services sociaux et autres services spécifiques) Il s'agit d'accords-cadres multi attributaires.

A la suite de la publication d'une annonce parue le 1er Septembre 2023, concomitamment au Journal Officiel de l'Union Européenne (JOUE) au Bulletin Officiel d'Annonce des Marchés Publics (BOAMP) et sur le profil acheteur AWS, les opérateurs économiques ci-après ont soumissionné, avant la date limite de remise des offres, fixée le 29 Septembre 2023 à 14H00.

<b>Ordre</b>	<b>Nom du candidat</b>	<b>Mode de réception</b>
1	Hôtel Prado	Dématérialisée 13/09/2023 à 17H50
2	AT HOME	Remise en main propre contre réceptionné 15/09/2023 à 11h07
3	HOTEL LE CAPITOLE	Remise en main propre contre réceptionné 15/09/2023 à 14H44
4	HOTEL LE PRESIDENT	Remise en main propre contre réceptionné 15/09/2023 à 14H45
5	PARK WILSON AIRPORT	Dématérialisée 19/09/2023 à 11H32
6	HOTEL ICARE	Remise en main propre contre réceptionné 21/09/2023 à 11h30
7	HOTEL OCCITANIA MATABIAU	Remise en main propre contre réceptionné 22/09/2023 à 11h55
8	APPART CITY	Dématérialisée 22/09/2023 à 13H27
9	HOTEL ANATOLE FRANCE	Remise en main propre contre réceptionné 25/09/2023 à 11H16
10	MAISON ST CLAIR	Remise en main propre contre réceptionné 26/09/2022 à 09h27
11	ODALYS CITY	Dématérialisée 27/09/2023 à 10h22
12	HOTEL GARONNE	Dématérialisée 27/09/2023 à 11h02
13	APPART HOTEL HERS	Remise en main propre contre réceptionné 27/09/2023 à 11h20
14	HOTEL CASTELLANE	Dématérialisée 27/09/2023 à 12H08
15	HOTEL D'ORSAY	Dématérialisée 27/09/2023 à 14h23
16	LES COLONNADES	Remise en main propre contre réceptionné 27/09/2023 à 14h31
17	HOTEL ALBERT 1 <sup>ER</sup>	Dématérialisée 27/09/2023 à 14h59
18	FAST HOTEL MURET	Remise en main propre contre réceptionné 28/09/2023 à 11h53
19	HOTEL CLEMENT ADER	Remise en main propre contre réceptionné 28/09/2023 à 11h53
20	RESIDENCE DES ONDES	Remise en main propre contre réceptionné 28/09/2023 à 11h53
21	METRHOTEL	Remise en main propre contre réceptionné 28/09/2023 à 11h53
22	KYRIAD BALMA	Remise en main propre contre réceptionné 28/09/2023 à 11h53

23	AIRPORT TOULOUSE	Remise en main propre contre récépissé 28/09/2023 à 11h53
24	KYRIAD ROQUES	Remise en main propre contre récépissé 28/09/2023 à 11h53
25	RESIDENCE HOTELIERE LES VIOLETTES	Remise en main propre contre récépissé 28/09/2023 à 14H42
26	HOTELIERE TOULOUSE PURPAN	Dématérialisée 28/09/2023 à 15h15
27	HÔTEL WILSON SQUARE	Dématérialisée 28/09/2023 à 15H24
28	HEBERJOTEL	Dématérialisée 28/09/2023 à 17H07
29	HOTEL BRISTOL	Dématérialisée 28/09/2023 à 18H43
30	HOTEL LE 30 ETOILES	Dématérialisée 28/09/2023 à 18h51
31	RESIDENCE THIBAUD	Dématérialisée 28/09/2023 à 23H06
32	RESIDHOME TOLOSA	Remise en main propre contre récépissé 29/09/2023 à 10H00
33	RESIDHOME OCCITANIA	Remise en main propre contre récépissé 29/09/2023 à 10H00

Après analyse des offres, et sur présentation du rapport d'analyse des offres, la Commission de Marché à Procédure Adaptée réunie au CCAS le 05 décembre 2023 a fait le choix des titulaires suivants :

1	RESIDENCE HOTELIERE LES VIOLETTES	64 impasse de la glacière - 31200 Toulouse
2	PARK WILSON AIRPORT	1 Boulevard Jean Auguste Ingres – 31770 Colomiers
3	ISA	1 bis avenue de saint Caprais – 31240 l'union
4	HOTEL AER	5 Route de Narbonne – 31320 Auzerville Tolosane
5	ODALYS CITY BLAGNAC	6 Place Marcel Dassault – 31700 Blagnac
6	APPART' CITY SAINT SIMON	6 Rue de Las Brugues - 31100 Toulouse
7	HOTEL BRISTOL	75 rue Bayard – 31000 Toulouse
8	HOTEL LE 30 ETOILES	56 rue Bayard – 31000 Toulouse
9	HOTEL LES COLONNADES	18 rue du Général Jean Compans – 31500 Toulouse
10	HOTEL LIDOTEL	ZAC du canal – 31520 Ramonville St Agne
11	HOTEL CASTELLANNE	17 rue Castellane – 31000 Toulouse
12	HOTEL GARDEN	81 Boulevard Gabriel Koenig – 31300 Toulouse
13	HOTEL ALBERT 1er	8 rue Rivals – 31000 Toulouse
14	ODALYS CITY COMPANS CAFFARELLI	39 Rue du Béarnais -31000 Toulouse
15	APPART CITY CORNEBARIEU	Chemin de la Plane – 31700 Cornebarrieu
16	RESIDHOME OCCITANIA	93 Avenue de Lombez – 31300 Toulouse
17	RESIDENCE THIBAUD	9 rue Colomies – 31100 Toulouse
18	HOTEL CLEMENT ADER	70 avenue Jacques Douzans – 31600 Muret
19	FAST HOTEL MURET	3 impasse Jacques Monod – 31600 Muret
20	APPART CITY COLOMIERS	10 Avenue André Marie Ampère – 31770 Colomiers
21	HOTEL ORSAY	8 boulevard Bonrepos – 31000 Toulouse
22	HOTEL WILSON SQUARE	10 rue d'Austerlitz – 31000 Toulouse
23	HOTEL PRADO	26 rue du Prado – 31100 Toulouse
24	HOTEL GARONNE	22 DSC de la halle aux poissons – 31000 Toulouse
25	AIRPORT TOULOUSE	176 route de Bayonne – 31300 Toulouse
26	KYRIAD BALMA	6 avenue Charles de Gaulle – 31130 Balma
27	RESIDENCE DES ONDES	1 rue des ondes courtes – 31470 saint - Lys
28	KYRIAD ROQUES	Chemin des Moines – 31120 Roques sur Garonne
29	APPART HOTEL HERS	39 Chemin des Carmes – 31400 Toulouse
30	RESIDHOME TOLOSA	279 avenue de Grande Bretagne – 31300 Toulouse
31	APPART CITY TOURNEFEUILLE	16 Rue Paul Valery 31170 Tournefeuille
32	HOTEL ICARE	11 boulevard Bonrepos – 31000 Toulouse
33	METRHOTEL	4 impasse Michel Labrousse – 31100 Toulouse
34	HOTEL PRESIDENT	45 rue Raymond IV – 31000 Toulouse
35	MAISON SAINT CLAIR	29 place Bachelier – 31000 Toulouse
36	HOTEL OCCITANIA	7 boulevard Bonrepos – 31000 Toulouse
37	RESIDENCE HOTELIERE PURPAN	1 rue Jean Viollis – 31300 Toulouse
38	AT HOME	7 rue du pont Montaudran – 31000 Toulouse
39	HOTEL CAPITOLE	10 rue Rivals – 31000 Toulouse

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Marché public d'hébergement hôtelier ponctuel et de courte durée de personnes accompagnées d'enfants et de familles en difficulté - Année 2024.**

Vu le code de l'action sociale et des familles,  
Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code de la commande publique,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1ER** : Le Conseil d'Administration autorise par la présente, le représentant de l'acheteur à signer toutes les pièces nécessaires à l'accord-cadre suivant :  
Marché public d'hébergement hôtelier ponctuel et de courte durée de personnes accompagnées d'enfants et de familles en difficulté.

**Article 2** : le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente et le Directrice Générale en cas d'empêchement à signer tous les actes y afférents.

**Article 3** : les dépenses afférentes sont imputées sur les crédits ouverts au compte 6562, pour la section de fonctionnement.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**042 - Marché public d'hébergement hôtelier ponctuel et de courte durée de personnes accompagnées d'enfants et de familles en difficulté - Année 2024. - DEL-23-0271**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Règlement intérieur des aides financières facultatives : les secours et le dispositif CORAFIN de coordination des aides financières**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 050**

**DEL-23-0272**

Mesdames, Messieurs,

Considérant que les CCAS animent une action générale de prévention et de développement social dans les communes, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées.

Considérant qu'ils peuvent intervenir sous forme de prestations, que ces aides facultatives recouvrent l'ensemble des prestations directes, ou des aides alimentaires et qu'à la différence de l'Aide Sociale Légale, l'Aide Sociale Facultative n'a aucun caractère obligatoire et relève d'une volonté politique, dès lors que les spécificités suivantes sont respectées :

- Spécificité territoriale : les CCAS ne peuvent intervenir qu'au profit des habitants de la commune;
- Spécificité matérielle : les CCAS ne peuvent intervenir que sur la base d'activité à caractère social ;
- Spécificité d'égalité de traitement devant le service public : toute personne dans une situation objectivement identique a droit aux mêmes réponses que tout autre bénéficiaire dans la même situation.

Considérant qu'il est nécessaire de faire évoluer les critères pour les rendre plus adaptés aux besoins des publics ciblés.

Considérant que ce règlement intérieur des aides facultatives permet d'améliorer la qualité et la cohérence des aides proposées aux Toulousains.

Ce dispositif vient en complément des dispositifs légaux et réglementaires sous la forme de deux modalités d'intervention :

- Les Aides financières dans le cadre de la Coordination des Aides Financières (CORAFIN)
- Les aides financières directes (SECOURS)

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Règlement intérieur des aides financières facultatives : les secours et le dispositif CORAFIN  
de coordination des aides financières**

Vu le rapport de la Vice-présidente du CCAS,  
Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles et notamment les articles L.123-5 et R.123-20 ;  
Vu la délibération 20-0130 du CCAS du 31/08/2020 relative aux aides facultatives dites « secours » ;  
Vu la délibération 057 du 16/09/2010 et la convention partenariale relative aux aides facultatives dites « CORAFIN » ;  
Vu le projet de Règlement Intérieur des aides facultatives annexé ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : le Conseil d'Administration approuve les termes du Règlement Intérieur des aides financières facultatives : Les secours et le dispositif CORAFIN de coordination des aides financières.

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-présidente et/ou en cas d'empêchement la Directrice Générale du CCAS à signer ladite convention ainsi que tous les actes et avenants y afférent.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**050 - Règlement intérieur des aides financières facultatives : les secours et le dispositif  
CORAFIN de coordination des aides financières - DEL-23-0272**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaients présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAI DA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaients excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



**Centre Communal d'Action Sociale**

**MAIRIE DE  TOULOUSE**

**PROJET  
DE REGLEMENT INTERIEUR  
DES AIDES FINANCIERES  
(Les secours et le dispositif CORAFIN)**

Mise à jour le 22 novembre 2023

# SOMMAIRE

I	Les principes de l'action sociale facultative	P 3
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le principe de libre administration</li><li>• Le principe de spécialité territoriale</li><li>• Le principe de spécialité matérielle</li><li>• Le principe d'égalité devant le service public</li></ul>	
II	Caractéristiques de l'aide facultative	P 4
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le caractère alimentaire</li><li>• Le caractère subjectif</li><li>• Le caractère subsidiaire</li></ul>	
III	Les droits et garanties reconnus aux usagers du service public	P 5
	<ul style="list-style-type: none"><li>A – Le secret professionnel</li><li>B – Droit d'accès aux dossiers et aux fichiers</li><li>C – Droits et recours</li></ul>	
IV	Attributions des aides au CCAS de Toulouse	
	<ul style="list-style-type: none"><li>A - Les aides financières CORAFIN</li><li>B – Les aides financières SECOURS</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>P 6-7</li><li>P 8</li></ul>
V	Annexes	P 9

## I - Les principes de l'action sociale

### • Le principe de libre administration :

Le CCAS de Toulouse gère deux types d'aides :

- Les aides sociales légales, qui nécessitent des critères d'attribution et des justificatifs relevant des lois et règlements : ASPA, ASPH, Domiciliation qui ne seront pas traités dans ce règlement intérieur.
- Les aides sociales facultatives relèvent du principe de libre administration, ce qui signifie qu'elles sont à l'initiative de chaque CCAS qui font l'objet de ce règlement intérieur.

En effet chaque CCAS détermine en vertu du principe de libre administration des collectivités territoriales ses propres modalités d'intervention afin de développer la mission qui lui est confiée par la loi : à savoir 'mener une action générale de prévention et de développement sociale dans la commune \*(Article L.123-5 du CASF), par le biais de prestations en espèces, remboursables ou non, et de prestation en nature \*(article R.123-2 du CASF), sachant que cette intervention doit se fonder sur « une analyse annuelle des besoins de l'ensemble de la population qui relève du CCAS et notamment de ceux des familles, des jeunes, des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes en difficulté » \*(article R.123-1 du CASF). En vertu de ces articles, il est possible d'identifier quelques principes essentiels, permettant de déterminer des actions engagées au titre de l'aide sociale facultatives :

### • Le principe de spécialité territoriale :

Le CCAS ne pouvant intervenir qu'au profit des habitants de la commune.

### • Le principe de spécialité matérielle :

Le CCAS ne pouvant intervenir que sur la base d'activités à caractère social (principe rappelé dans un arrêt du Conseil d'Etat du 29/17/1993, CCAS d'Evry : l'aide sociale facultative doit répondre exclusivement à une préoccupation d'ordre social)

### • Le principe d'égalité devant le service public :

Cela implique que toute personne dans une situation objectivement identique a droit aux mêmes secours que tout autre bénéficiaire placé dans la même situation. Ainsi il appartient au Conseil d'Administration de créer, par délibération, les différents types d'aides, ainsi que leur formes, en fonction des priorités et des besoins de la population mais aussi d'en définir les conditions d'attribution (\*Article R.123-21 du CASF faisant référence à l'attribution des prestations dans les conditions définies par le Conseil d'Administration), en fonction des critères qu'il fixe librement sous les réserves rappelés ci-dessus.

\* articles en annexe

## II - Caractéristiques de l'aide facultative

Pour construire sa politique d'aide sociale facultative, le CCAS de la Ville de Toulouse s'est inspiré des principes de l'aide sociale légale, notamment :

- **le caractère alimentaire**, l'aide sociale facultative répond à une situation spécifique qui met en évidence un état de besoin en référence au cadre défini par le CCAS. Elle ne peut venir en compensation d'une insuffisance globale de ressources
- **le caractère subjectif**, les prestations s'adressent à des personnes placées dans une situation déterminée à un moment donné, appréciée en fonction des critères définis par le CCAS de la Ville de Toulouse.
- **le caractère subsidiaire**, il suppose que les demandeurs aient préalablement et prioritairement fait ouvrir leurs droits auprès des différents régimes légaux et extra-légaux auxquels ils peuvent prétendre. L'aide sociale facultative n'intervient qu'une fois épuisées ces différentes voies.

Les aides facultatives du CCAS de Toulouse sont destinées aux habitants de la commune. Elles sont décidées et votées par le Conseil d'administration présidé par Monsieur Le Maire ou son représentant.

Elles n'ont pas vocation à se substituer au droit commun qui doit être sollicité en amont de toute demande, elles font l'objet d'un règlement intérieur.

### III - Les droits et garanties reconnus aux usagers du service public

#### A - LE SECRET PROFESIONNEL

Toutes les personnes appelées à intervenir dans l'instruction et l'attribution des prestations d'aide sociale facultatives sont tenues au secret professionnel.

(\*Article 226-13 et 226-14 du Code pénal ; Article 26 alinéa 1 de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires)

#### B - DROIT D'ACCES AUX DOSSIERS ET AUX FICHIERS

Comme prévu par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les informations à caractère personnel, qui seront réservées à l'instruction et au suivi de l'aide ne pourront être communiquées sans le consentement de l'usager à des tiers autres que ceux autorisés par la loi.

Ces données seront conservées pour une durée maximum de 5 ans pour la CORAFIN, et 2 ans pour les SECOURS après la dernière aide accordée. (cf. compte rendu Mairie de Toulouse sur les données stockées en annexe).

L'usager pourra avoir accès aux données le concernant et demander à les rectifier ou les supprimer en contactant le délégué à la protection des données de la collectivité ou la direction du CCAS.

Enfin, toute personne a le droit de s'opposer au traitement de ses données personnelles, de retirer son consentement, de définir le sort de ses données après son décès et d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour des motifs légitimes, l'administré peut s'opposer au traitement des données le concernant.

#### C - DROITS ET RECOURS

- **Le recours gracieux**

La personne peut demander un nouvel examen du dossier auprès de la Vice Présidente du CCAS de la ville de Toulouse dans les deux mois qui suivent la décision.

- **Le recours contentieux**

La personne peut saisir le Tribunal administratif pour contester la légalité de la décision qui lui est opposée dans les conditions réglementaires.

## IV Attributions des aides au CCAS de Toulouse

Deux formes d'aides coexistent :

- Les Aides Financières SECOURS qui concernent les usagers des établissements et services du CCAS de Toulouse font l'objet d'une délibération \* DEL-20-0130 du 31/08/2020.

- Services de la Direction Accès Aux Droits (Services : RSA – Domiciliation)
- Services des Tutelles
- Service du Pôle Sociale 3<sup>ème</sup> AGE
- Service SIAO
- CHRS des Allées
- ARGOS dans le cadre d'une convention CCAS Mairie de Toulouse

- Les Aides Financières en faveur de toutes les personnes domiciliées sur Toulouse, dans le cadre de la Coordination des Aides Financières des institutions sur le département (CORAFIN) qui font l'objet d'une \* délibération n° 057 du 16/09/2010 et 103 en date du 16/12/2010 et d'une convention partenariale pour une durée de cinq ans, validée par une délibération.

### A – Les aides financières CORAFIN

#### 1 - Les publics visés

Les aides financières dans le cadre de la CORAFIN concernent des aides aux personnes isolées ou aux couples sans enfants (ou avec enfants majeurs non considérés à charge pour les prestations familiales). Une extension des aides aux étudiants orientés exclusivement par le service social du CROUS, qui aura en amont épuisé les aides possibles ou constaté l'absence d'aides possibles est intégré dans le présent règlement.

Les femmes enceintes relèvent de dispositifs autres que ceux gérés par le CCAS.

#### 2 - Motif D'intervention

Les aides financières dans le cadre de la CORAFIN peuvent être attribuées dans le cas de difficultés sociales et/ou économiques ponctuelles, suite à une rupture de droits, une baisse des ressources, une dépense imprévue, des difficultés de santé (aide subsistance, loyer, énergie, eau, assurance habitation ...)

Une extension des aides pour les timbres fiscaux est intégrée dans le présent règlement uniquement pour permettre le maintien ou l'ouverture des droits aux prestations sociales (RSA, AAH, POLE EMPLOI)

#### 3 - Les critères d'intervention

Dans le cadre des aides financières CORAFIN, les demandeurs doivent être de nationalité française, ou de nationalité étrangère en situation régulière sur le territoire et résidant à Toulouse depuis plus de 3 mois, exception faite pour les personnes sans résidence stable ou hébergées en CHRS.

\* délibérations en annexe

La prise en charge des frais de transport, suite à des démarches administratives est exclue.  
Délai de 3 mois entre deux aides.

#### **4 - Le montant des aides**

Les aides financières dans le cadre de la CORAFIN peuvent être sollicitées pour un forfait maximal annuel de 700€ par année civile. Dans le cadre d'une aide à la subsistance, le montant maximal est de 90€ par personne.

#### **5 - Les Pièces justificatives obligatoires**

Aides financières CORAFIN, voir fiche critères (cf. annexe)

#### **6 - Les procédures d'attribution**

Les demandes financières dans le cadre de la CORAFIN sont transmises : par la plateforme FAST du Conseil Départemental de la Haute Garonne, par mail, ou par courrier au secrétariat des Aides Financières de la Direction Accès aux Droits du CCAS.

Après examen et proposition d'attribution par la commission de la direction accès aux droits du CCAS, si la demande est acceptée, elle est signée par la Directrice Générale du CCAS et transmise au service finances. Les Aides sont validées par la Directrice Générale du CCAS sur délégation du Conseil d'Administration du CCAS de la Ville de Toulouse.

#### **7 - Evaluation**

Les nouveaux critères dans le cadre de ce règlement intérieur feront l'objet d'un bilan annuel.

## B - Les aides financières SECOURS

### 1 - Les publics visés

Dans le cadre des SECOURS : Aide à destination des usagers des établissements et services du CCAS.

### 2 - Les motifs d'intervention

Les aides financières dans le cadre des SECOURS peuvent être attribuées dans le cas de difficultés sociales et/ou économiques ponctuelles, suite à une rupture de droits, une baisse des ressources, une dépense imprévue, des difficultés de santé uniquement pour la subsistance (alimentation, hygiène).

### 3 - Les critères d'intervention

Dans le cadre des aides financières SECOURS, les demandeurs doivent être de nationalité française, ou nationalité étrangère en situation régulière sur le territoire et résidant à Toulouse depuis plus de 3 mois, exception faite pour les personnes sans résidence stable ou hébergées en CHRS.

Délai de 3 mois entre deux aides.

Dans le cadre des aides financières SECOURS : Délai de 3 mois entre deux aides.

### 4 - Le montant des aides

Dans le cadre des aides financières secours un forfait annuel de 360€ peut être accordé par année civile, uniquement pour la subsistance (alimentaire, hygiène) dans la limite de 90€ par personne.

Pour tout autre demandes d'aide hors subsistance un dossier de demande d'aide financière CORAFIN devra être exécuté.

### 5 - Les Pièces justificatives obligatoires

Les aides financières Secours : voir fiche critères en annexe

### 6 - Les procédures d'attribution

Les demandes financières sont transmises : par mail, au secrétariat des Aides Financières de la Direction Accès aux Droits du CCAS.

Après examen et proposition d'attribution par la commission de la direction accès aux droits du CCAS, si la demande est acceptée, elle est signée par la Directrice Générale du CCAS et transmise au service finances. Les Aides sont validées par la Directrice Générale du CCAS sur délégation du Conseil d'Administration du CCAS de la Ville de Toulouse.

Les aides financières pour la subsistance sont versées à la personne.

### 7 - Evaluation

Les nouveaux critères dans le cadre de ce règlement intérieur feront l'objet d'un bilan annuel.

## IX - Annexes

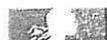
Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47003H1-DE



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Légifrance

Le service public de la diffusion du droit

Liberté  
Égalité  
Fraternité

## Code de l'action sociale et des familles

### Article R123-1

Version en vigueur depuis le 24 juin 2016

Partie réglementaire (Articles R112-1 à R587-1)  
Livre Ier : Dispositions générales (Articles R112-1 à D149-19)  
Titre II : Compétences (Articles R121-1 à R123-65)  
Chapitre III : Organisation administrative (Articles R123-1 à R123-65)  
Section 2 : Centre communal ou intercommunal d'action sociale (Articles R123-1 à R123-65)  
Sous-section 1 : Missions. (Articles R123-1 à R123-6)

#### Article R123-1

Version en vigueur depuis le 24 juin 2016

I.-Les centres communaux et intercommunaux d'action sociale produisent une analyse des besoins sociaux de l'ensemble de la population du territoire de leur ressort.

Modifié par Décret n°2016-824 du 21 juin 2016 - art. 1

II.-L'analyse des besoins sociaux consiste en un diagnostic sociodémographique à partir des données d'observation sociale du territoire. Ce diagnostic est établi avec l'ensemble des partenaires, publics ou privés, qui participent à la mise en œuvre des actions de prévention et de développement social telles que mentionnées à l'article L. 123-5.

III.-L'analyse des besoins sociaux fait l'objet d'un rapport présenté au conseil d'administration au cours de l'année civile qui suit chaque renouvellement général des conseils municipaux. Les années suivantes, des analyses complémentaires, notamment thématiques, peuvent être présentées au conseil d'administration lors du débat d'orientation budgétaire ou, à défaut, lors du vote du budget.



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Légifrance**  
Le service public de la diffusion du droit

## Code de l'action sociale et des familles

### Article R123-2

Version en vigueur depuis le 26 octobre 2004

Partie réglementaire (Articles R112-1 à R587-1)  
Livre Ier : Dispositions générales (Articles R112-1 à D149-19)  
Titre II : Compétences (Articles R121-1 à R123-65)  
Chapitre III : Organisation administrative (Articles R123-1 à R123-65)  
Section 2 : Centre communal ou intercommunal d'action sociale (Articles R123-1 à R123-65)  
Sous-section 1 : Missions. (Articles R123-1 à R123-6)

#### Article R123-2

Version en vigueur depuis le 26 octobre 2004

Les centres d'action sociale mettent en oeuvre, sur la base du rapport mentionné à l'article R. 123-1, une action sociale générale, telle qu'elle est définie par l'article L. 123-5 et des actions spécifiques.

Ils peuvent intervenir au moyen de prestations en espèces, remboursables ou non, et de prestations en nature.



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Légifrance**

Le service public de la diffusion du droit

## Code de l'action sociale et des familles

### Article L123-5

Version en vigueur depuis le 09 août 2015

Partie législative (Articles L111-1 à L591-1)

Livre Ier : Dispositions générales (Articles L111-1 à L14-10-5)

Titre II : Compétences (Articles L121-1 à L123-9)

Chapitre III : Organisation administrative (Articles L123-1 à L123-9)

Section 2 : Centre communal ou intercommunal d'action sociale. (Articles L123-4 à L123-9)

#### Article L123-5

Version en vigueur depuis le 09 août 2015

Le centre communal d'action sociale anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. Il peut intervenir sous forme de prestations remboursables ou non remboursables.

Modifié par LOI n° 2015-991 du 7 août 2015 - art. 79

Il participe à l'instruction des demandes d'aide sociale dans les conditions fixées par voie réglementaire. Il transmet les demandes dont l'instruction incombe à une autre autorité. L'établissement du dossier et sa transmission constituent une obligation, indépendamment de l'appréciation du bien-fondé de la demande.

Le centre communal d'action sociale peut créer et gérer en services non personnalisés les établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés à l'article L. 312-1.

Le centre communal d'action sociale peut, le cas échéant, exercer les compétences que le département a confiées à la commune dans les conditions prévues par l'article L. 121-6.

C.C.A.S - 16.09.2010 - 057

## COORDINATION DES AIDES FINANCIERES EN HAUTE-GARONNE CONVENTION

Adoption et mise en œuvre de la nouvelle convention relative à la coordination des Aides Financières (CORAFIN) proposée par le Conseil Général de la Haute Garonne

### I. Cadre Général

Le dispositif de Coordination des Aides Financières, dit CORAFIN, existe en Haute Garonne depuis 1987 et a réuni une trentaine de partenaires dont les C.C.A.S dans un protocole d'accord ; il a pour objectif d'apporter une réponse financière coordonnée et globale aux sollicitations des usagers.

En 1998, conformément aux dispositions de la loi de lutte contre les exclusions, ces mêmes partenaires ont installé la Commission d' Action Sociale d' Urgence.

La loi du 13 Août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, qui a par ailleurs abrogé la Commission d'Action Sociale d'Urgence, en venant réaffirmer le rôle de chef de file du Département en matière d'action sociale, conforte ce travail de coordination.

Dans ce cadre, le nouveau dispositif CORAFIN proposé par le Conseil Général de la Haute Garonne vise une plus grande efficacité des diverses aides financières par la complémentarité d'intervention entre les organismes, services publics et associations. Ce dispositif CORAFIN concerne tout usager effectuant une demande d'aide financière par l'intermédiaire d'un travailleur social et sollicitant au moins deux organismes partenaires. Conformément à son rôle de chef de file de l'action sociale, le Département assure la gestion administrative et l'animation du dispositif.

La mise en œuvre du dispositif CORAFIN se fait au travers de trois instances (le comité de pilotage, le comité technique et les commissions d'examen des aides financières) auxquelles le C.C.A.S de Toulouse participe.

Sur le plan budgétaire, la CORAFIN est un dispositif partenarial de coordination des aides financières sans mise en commun de fonds. Ce dispositif a la particularité de respecter la compétence de chaque organisme partenaire concernant la définition de ses prestations d'aides financières, des crédits corrélatifs et des décisions d'attribution.

### II Remarques du C.C.A.S de Toulouse

Sur un plan général, le C.C.A.S de Toulouse se félicite de cette nouvelle architecture du dispositif CORAFIN qui respecte l'identité de chacune des institutions partenaires tout en garantissant une forte complémentarité dans un souci d'efficacité vis-à-vis des usagers.

C.C.A.S - 16.09.2010 - 057

- 2 -

Toutefois, le C.C.A.S de Toulouse souhaite que les partenaires du dispositif CORAFIN veillent à ce que la non présentation systématique de tous les dossiers en séance et la diminution de la périodicité de ces mêmes séances n'aillent pas dans le sens d'une pénalisation des usagers.

Considérant ces différents éléments, il vous est proposé d'autoriser, Monsieur le Président du Conseil d'Administration ou Madame la Vice-présidente du Conseil d'Administration à signer la convention jointe au présent rapport.

**ARTICLE UNIQUE** : Monsieur le Président du C.C.A.S ou Madame la Vice Présidente du C.C.A.S sont autorisés à signer la convention jointe au présent rapport relative à la mise en oeuvre du dispositif CORAFIN.



CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE  
CONSEIL D'ADMINISTRATION  
Rapport du Vice-Président

Objet : Délégation de pouvoirs du conseil d'administration au Président du Centre  
Communal d'Action Sociale (CCAS) de Toulouse

Rapport : 31 août 2020 - 002

DEL-20-0130

Mesdames, Messieurs,

Conformément à l'article R123-22 du code de l'action sociale et des familles :

Le conseil d'administration peut donner délégation de pouvoirs à son Président ou à son vice-président dans les matières suivantes :

1. Attribution des prestations dans des conditions définies par le conseil d'administration ;
2. Préparation, passation, exécution et règlement des marchés de travaux, de fournitures et de services passés selon la procédure adaptée prévue à l'article 26 du code des marchés publics ;
3. Conclusion et révision des contrats de louage de choses pour une durée n'excédant pas douze ans ;
4. Conclusion de contrats d'assurance ;
5. Création des régies comptables nécessaires au fonctionnement du Centre Communal d'Action Sociale et des services qu'il gère ;
6. Fixation des rémunérations et règlement des frais et honoraires des avocats, notaires, avoués, huissiers de justice et experts ;
7. Exercice au nom du Centre Communal d'action sociale des actions en justice ou défense du Centre dans les actions intentées contre lui, dans les cas définis par le Conseil d'Administration ;
8. Délivrance, refus de délivrance et résiliation des élections de domicile mentionnées à l'article L. 264-2.

Par ailleurs en vertu de l'article R 123-13 dudit code : « Sauf disposition contraire figurant dans la délibération du Conseil d'Administration portant délégation, les décisions prises en application de celles-ci doivent être signées personnellement par le Président ou le vice-président ».

En conséquence, et dans un souci de bon fonctionnement du CCAS il est proposé au Conseil d'Administration :

- de donner délégation de pouvoirs dans les matières susmentionnées au Président du CCAS.
- d'accorder une subdélégation de signature au Vice-président ainsi qu'au Directeur du CCAS pour les décisions prises dans les matières susmentionnées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

DEL-20-0130

**Article 2 :** Conformément à l'article R.123-22 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les décisions prises dans les matières susmentionnées sont signées personnellement par le Président.

**Article 3 :** Une subdélégation de signature au Vice-président ainsi qu'au Directeur du CCAS est accordée pour les décisions prises dans les matières mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> de la présente.

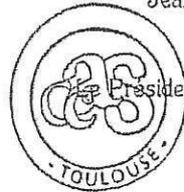
**Article 4 :** Le Président doit, à chaque séance du conseil, rendre compte des décisions prises sur le fondement de la présente délégation.

**Article 5 :** Le Directeur du CCAS et le receveur municipal de Toulouse sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution de la présente délibération qui est :

- transmise au représentant de l'Etat
- affichée au siège du CCAS
- notifiée à l'intéressé

« Délibération adoptée à l'unanimité »

Jean-Luc MOUDENC



Président du CCAS de Toulouse

31 août 2020 - 002

**Délégation de pouvoirs du conseil d'administration au Président du Centre Communal  
d'Action Sociale (CCAS) de Toulouse**

Vu l'article R.123-21 du Code de l'Action Sociale et des Familles autorisant le Conseil d'Administration à donner délégation de pouvoirs à son Président ou à son Vice-président ;  
Vu l'article R.123-22 du Code de l'Action Sociale et des Familles définissant les modalités de mise en œuvre des décisions prises au titre de la délégation de pouvoirs ;  
Vu le rapport du Président du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**Article 1<sup>er</sup> :** Délégation de pouvoirs est donnée au Président du Conseil d'Administration du CCAS dans les matières suivantes :

1. Attribution des prestations dans des conditions définies par le conseil d'administration, en annexe de la présente délibération;
2. Conclusion et révision des contrats de louage de choses pour une durée n'excédant pas douze ans ;
3. Préparation, passation, exécution et règlement des marchés de travaux, de fournitures et de services passés selon la procédure adaptée prévue à l'article 26 du code des marchés publics ;
4. Conclusion des contrats d'assurance ;
5. Création des régies comptables nécessaires au fonctionnement du centre d'action sociale et des services qu'il gère ;
6. Fixation des rémunérations et règlement des frais et honoraires des avocats, notaires, avoués, huissiers de justice et experts;
7. Exercice au nom du centre d'action sociale des actions en justice ou défense du centre dans les actions intentées contre lui dans les cas suivants :
  - Déposer plainte au nom du CCAS avec ou sans constitution de partie civile, notamment pour la réparation des dommages suivants : agressions subies par le personnel ou les élus, vols et dégradations des biens appartenant au CCAS ou à ses agents, et sans limitation de montant ;
  - Ester en justice au nom du CCAS, en se faisant assister le cas échéant par des avocats, soit en demande ou en défense, soit en intervention volontaire ou sur mise en cause, devant tous les degrés de juridiction de l'ordre judiciaire ou de l'ordre administratif, ainsi que le Tribunal des conflits pour toutes les actions, au fond ou en référé, destinées à préserver ou à garantir les intérêts du CCAS ;
8. Délivrance, refus de délivrance et résiliation des élections de domicile mentionnées à l'article L. 264-2 du Code de l'Action Sociale et des familles.

**Article 2 :** Conformément à l'article R.123-22 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les décisions prises dans les matières susmentionnées sont signées personnellement par le Président.

Article 3 : Une subdélégation de signature au Vice-président ainsi qu'au Directeur du CCAS est accordée pour les décisions prises dans les matières mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> de la présente.

Article 4 : Le Président doit, à chaque séance du conseil, rendre compte des décisions prises sur le fondement de la présente délégation.

Article 5 : Le Directeur du CCAS et le receveur municipal de Toulouse sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution de la présente délibération qui est :

- transmise au représentant de l'Etat
- affichée au siège du CCAS
- notifiée à l'intéressé

Le Président

Jean-Luc MOUDENC

## Fiche critères des Aides Financières CCAS – SECOURS

Organisme	Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse
Coordonnées	2 bis rue de Belfort, B.P. 70413, 31004 Toulouse Cedex 6 Secrétariat du service : 05.67.72.85.80. Assistante sociale du service : 05.67.72.85.98. Mail : <a href="mailto:aidefinanciere.actionsociale@ccas-toulouse.fr">aidefinanciere.actionsociale@ccas-toulouse.fr</a>
Horaires	Le C.C.A.S. est ouvert du lundi au vendredi de 09h00/12h30 – 13h30/16h00
Public visé	Tous les toulousains
Objectifs généraux	<b>Aider des personnes confrontées à des difficultés sociales et/ou économiques ponctuelles, et/ou pour accompagner une démarche d'insertion.</b>
Conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personne seule ou couple sans enfant à charges de moins de 20 ans :</li> <li>• En situation de régularité de séjour sur le territoire français</li> <li>• Résident sur Toulouse depuis plus de 3 mois * sauf personne sans résidence stable pas de délais.</li> <li>• Ayant fait valoir sers droits au préalable de la demande auprès du CCAS.</li> <li>• Sont exclus du dispositif les femmes enceintes.</li> </ul>
Motifs d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rupture de droits</li> <li>• Accident de vie</li> <li>• Charges exceptionnelles...</li> </ul>
Objet et montant des Aides	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsistance : 90 € maximum par personne (paiement en espèce priorisé)</li> <li>• Autre demande sur justificatifs : - Montant maximum du forfait annuel de 700€ aide à la subsistance comprise * avec délais de 3 mois entre deux aides.</li> </ul> <p>* Si le paiement doit être fait à un tiers, justificatif avec les références à rappeler + Relevé d'Identité Bancaire ou Postal du tiers pour les virements.</p>
Procédure d'attribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande établie sur le formulaire CORAFIN à adresser, pour le CD par la plateforme FAST, pour tout autre partenaire par mail ou courrier.</li> <li>• Après examen du dossier, la décision est renvoyée aux partenaires.</li> <li>• Le plan comptable (plan d'aide du dossier CORAFIN) est signé par la Directrice Générale du CCAS puis transmis au services financiers pour paiement.</li> </ul>
Pièces justificatives obligatoires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justificatif d'identité (si demande pour un couple, spécifier les identités respectives).</li> <li>• Justificatif de résidence sur Toulouse de – de 3 mois</li> <li>• Justificatif de domicile (bail et quittance), attestation de domiciliation ou d'hébergement</li> <li>• Justificatif des ressources et des charges de – de 3 mois</li> <li>• RIB du bénéficiaire et ou du tiers pour le virement des aides accordées.</li> <li>• Tous justificatifs relatifs à la situation présentée (dette, devis...)</li> <li>• Justificatifs des démarches engagées pour l'obtention ou la régularisation de droits récente.</li> <li>• Justificatif du dépôt de plainte en cas de préjudice</li> <li>• Justificatif de la demande de recours ou de remise gracieuse en cas d'indu ou de créance (CAF, Impôt...)</li> <li>• Pour les personnes hébergées, précisions sur les liens avec le demandeur (famille) et les ressources et charges de l'hébergeant.</li> </ul>
	Logement : Pour une seconde demande d'aide concernant le loyer il est demandé la mise en place du

## Bureaux des Aides Financières Fiche CCAS – SECOURS

Organisme	Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse
Coordonnées	2 bis rue de Belfort, B.P. 70413, 31004 Toulouse Cedex 6 Secrétariat du service des aides financières : 05.67.72.85.80. Mail : <a href="mailto:secours@ccas-toulouse.fr">secours@ccas-toulouse.fr</a>
Horaires	Le C.C.A.S. est ouvert du lundi au vendredi de 09h00/12h30 – 13h30/16h00
Public visé	Usagers des établissements et services du CCAS.
Objectifs généraux	<b>Aider des personnes confrontées à des difficultés sociales et/ou économiques ponctuelles, et/ou pour accompagner une démarche d'insertion.</b>
Conditions d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personne seule ou couple sans enfant à charges de moins de 20 ans :</li> <li>• En situation de régularité de séjour sur le territoire français</li> <li>• Ayant fait valoir ses droits au préalable de la demande auprès du CCAS.</li> <li>• Être majeur * Sauf les demandes émanant de ARGOS (convention de partenariat CCAS/ARGOS)</li> </ul>
Motifs d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rupture de droits</li> <li>• Accident de vie</li> </ul>
Objet et montant des secours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsistance : 90€ maximum pour une personne seule, 180€ maximum pour un couple (paiement en espèce priorisé).</li> <li>• Délai entre deux aides 3 mois</li> <li>• Maximum de 360 € par année civile</li> </ul>
Procédure d'attribution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Travailleur Social rédige, s'identifie et signe la demande d'Aide Financière CCAS.</li> <li>• Après examen du dossier par le service la Direction de la DAD la décision est renvoyée aux services et établissements</li> <li>• La Directrice Générale signe la demande qui est transmise aux services financiers.</li> <li>• Le secrétariat envoie un mail au service demandeur pour convenir d'un RDV avec les services financiers pour retirer l'aide.</li> <li>• Le demandeur se présente au CCAS pour retirer le secours muni d'une pièce d'identité à la date et l'heure du RDV fixée.</li> </ul>
Pièces justificatives obligatoires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justificatif d'identité (si demande pour un couple, spécifier les identités respectives).</li> <li>• Justificatif de domicile, attestation de domiciliation ou d'hébergement.</li> <li>• Justificatif des ressources et des charges.</li> </ul>

## Informations complémentaires

tiers payant de l'allocation logement.

Si le loyer est évalué trop élevé au regard des ressources (50% des ressources), la seconde demande d'aide sera rejetée, hormis si la personne justifie des démarches (dossier HLM etc....)

Le CCAS n'intervient pas dans le cadre de la reprise des paiements de loyer pour une demande de FSL maintien.

Divers :

Les aides facultatives du CCAS étant subsidiaires des droits propres et des aides possibles au titre de Fonds spécifiques, il devra être joint à la demande d'aide, les justificatifs de réponse données par ces organismes qui doivent être sollicités en priorité (FSL logement et fluides, FAJ, Pôle emploi, organisme de sécurité sociale, caisse de retraite, mutuelle, service social employeur etc....)

**Le CCAS communique la réponse par écrit à l'utilisateur et au travailleur social. Aucune information orale n'est donnée aux usagers, il est demandé aux usagers de s'adresser à leur travailleur social référent.**

Si le travailleur social ne peut fournir les justificatifs demandés, un courrier est adressé à l'utilisateur afin de mettre en lien avec le travailleur social référent.

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Création d'un emploi non permanent dans le cadre d'un contrat de projet**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 046**

**DEL-23-0273**

Mesdames, Messieurs,

Conformément à l'article 34 de la loi du 26 janvier 1984, les emplois de chaque collectivité ou établissement sont créés par l'organe délibérant de l'établissement et des dispositions applicables aux agents non titulaires.

Il appartient donc au Conseil d'Administration de fixer l'effectif des emplois nécessaires au fonctionnement des services.

Considérant l'accord du Conseil départemental sur le projet de restructuration de la MECS, l'accord de l'ARS dans le cadre du Plan d'Investissement National sur des travaux au sein de l'EHPAD du Repos et de l'EHPAD Pierre Ducis, de la nécessité d'engager des travaux de rénovation de plusieurs chaufferies et ascenseurs des établissements du CCAS, il est nécessaire de procéder au recrutement d'un agent contractuel pour mener à bien le projet visant à restructurer la MECS et à conduire les investissements exceptionnels de remise à niveau engagés par le CCAS.

Il s'agit donc recruter de façon temporaire un chef de projet Technicien en Bâtiment qui soit en mesure de renforcer l'ingénierie existant au sein de la Direction des Services Techniques du CCAS et qui assure la Maîtrise d'ouvrage directe de l'ensemble des opérations d'investissement.

Le recrutement temporaire s'effectue via un contrat de projet de 2 ans.

La mission consiste à rédiger les marchés publics de travaux, les dossiers d'autorisation d'urbanisme et de sécurité, à sélectionner les organismes de contrôles nécessaires, à piloter les études techniques et à coordonner la réalisation des travaux et opérations de réception pour le compte du CCAS, de façon à respecter les calendriers validés avec les différents financeurs.

La création d'un emploi non permanent de chef de projet « Chef de Projet Bâtiment » à temps complet relevant de la catégorie hiérarchique B, est proposé pour une durée de deux ans à compter du recrutement qui interviendra au plus tôt le 1er janvier 2024.

Les crédits nécessaires sont inscrits au budget du CCAS de la Mairie de Toulouse.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Création d'un emploi non permanent dans le cadre d'un contrat de projet**

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Le Conseil d'Administration approuve la création d'un emploi non permanent dans le cadre d'un contrat de projet « Chef de Projet Bâtiment ».

**ARTICLE 2** : Madame la Vice-Présidente du C.C.A.S de la Mairie de Toulouse, ou en cas d'empêchement Madame la Directrice Générale du C.C.A.S, sont autorisés à prendre toutes les décisions portant application de la présente délibération.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**046 - Création d'un emploi non permanent dans le cadre d'un contrat de projet - DEL-23-0273**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023

Affiché le : 18/12/2023

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Information au Conseil d'Administration sur les évènements graves et indésirable  
2020-2023**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 001**

**DEL-23-0274**

Mesdames, Messieurs,

Les établissements médico sociaux ont l'obligation de déclarer aux autorités de contrôle tous les évènements graves et indésirables qui affectent leur fonctionnement. Cette obligation résulte de plusieurs articles du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) ou du Code de la Santé Publique (CSP) :

- Article L 331-8-1 du CASF : obligation de signaler à l'ARS tout dysfonctionnement grave dans la gestion ou l'organisation, susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, le respect de leurs droits et tout évènement susceptible de menacer la santé, le bien-être physique ou moral et la sécurité des résidents ;
- Article L 1413-14 du CSP : obligation de déclarer à l'ARS tout évènement indésirable grave associé aux soins ou toute infection nosocomiale ;
- Article L311-1 du CSP : obligation de déclarer à l'ARS et à l'agence française de sécurité sanitaire des produits de santé, tout évènement indésirable lié à un produit de santé (matériel de vigilance et pharmacovigilance) ;
- Article L 1413-15 du CSP : obligation de déclarer à l'ARS toute menace sanitaire grave.

Un arrêté du 28 décembre 2016 détaille par ailleurs une liste exhaustive des évènements à déclarer et le mode de déclaration (formulaire type).

L'article R 331-10 du CASF dispose par ailleurs que les Conseils de Vie Sociale sont informés par la direction des évènements graves et indésirables survenus dans leurs établissements.

Lors du Conseil d'Administration de janvier 2023, le Conseil a émis le souhait d'être également informés de ces évènements et des suites données.

C'est dans ce contexte qu'est présenté l'état des évènements graves et indésirables intervenus sur le secteur personnes âgées sur la période 2020-2023. Ont été exclus de la présentation les évènements graves et indésirables liés au COVID (clusters) qui ont fait l'objet d'une gestion et d'un mode de signalement spécifique via la plateforme d'appui aux EHPAD du CHU créée à la demande de l'ARS.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Information au Conseil d'Administration sur les évènements graves et indésirable 2020-2023**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE:** le Conseil d'Administration prend acte des informations délivrées sur les évènements graves et indésirables du secteur personnes âgées sur la période 2020 -2023.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**001 - Information au Conseil d'Administration sur les évènements graves et indésirable  
2020-2023 - DEL-23-0274**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



# INFORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR LES EVENEMENTS GRAVES ET INDESIRABLES

---

Une obligation fondée sur une base  
légale et réglementaire renouvelée

# LES FONDEMENTS JURIDIQUES

---

Article L 331-8-1 du CASF : obligation de signaler à l'ARS tout dysfonctionnement grave dans gestion ou organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, le respect de leurs droits et tout évènements susceptibles de menacer santé, bien être physique ou moral et sécurité des résidents

- Article L 1413-14 du CSP : obligation de déclarer à l'ARS tout évènement indésirable grave associé aux soins ou toute infection nosocomiale
- Article L311-1 du CSP : obligation de déclarer à l'ARS et à l'agence française de sécurité sanitaire des produits de santé, tout évènement indésirable lié à un produit de santé ( matério vigilance et pharmaco vigilance)
- Article L 1413-15 du CSP : obligation de déclarer à l'ARS toute menace sanitaire grave
- Décret 2016-1813 du 21 Décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement qui précise procédure
- Décret 2016-1606 du 25 novembre 2016 relatif aux EIG associé aux soins qui précise la procédure
- Arrêté du 28 décembre 2016 qui liste la nature des EI à déclarer et le contenu de l'information à délivrer.

# LES EVENEMENTS INDESIRABLES A DECLARER

---

- 1) Sinistres et évènements météo exceptionnels
- 2) Accidents liés à des défaillances techniques et les évènements en santé environnement (légionnelle, pollution air ou eau)
- 3) Perturbations dans l'organisation ou la gestion des RH
- 4) Accidents liés à une erreur, un défaut de soins ou de surveillance
- 5) Perturbations de fonctionnement liées à des difficultés relationnelles récurrentes avec famille ou personnes extérieures
- 6) Décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne
- 7) Suicides ou TS d'un agent ou d'un résident au sein de la structure
- 8) Maltraitance sur un résident
- 9) disparition de résident dès lors qu'elle a été signalée à la police
- 10) Comportements violents d'un usager sur un autre ou un sur un agent et manquements graves au règlement de fonctionnement
- 11) Actes de malveillance au sein de la structures
- 12) Les épidémies : cas groupes d'IRA ou GEA, TIAC, méningites, rougeole, gale, teigne
- 13) Maladies à déclaration obligatoire
- 14) Les évènements indésirables graves associés aux soins : un EIGS est un événement inattendu au regard de l'état de santé de la personne, qui apparait suite ou dans le cadre d'un soins, et dont la conséquence est le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent
- 15) Un problème lié à un matériel de soins (dispositif médicaux), à un médicament ou un produit de santé

# A QUI DECLARER ?

---

- **Pour les évènements 1 à 12 :**  
à L'ARS OCCITANIE et au CD 31
- **Pour les évènements 13 à 15 :**  
à l'ARS Occitanie et au Ministère via le portail national de signalement des évènements indésirables (portail de signalement des évènements indésirable- mot clé sur moteur de recherche)

# QUI DECLARE ?

---

- Le directeur de l'établissement
- Le cadre de santé ou l'IDEC
- Le directeur d'astreinte du groupe

Nul ne peut faire une déclaration sans avoir informé au préalable le siège du CCAS :

- coordonnatrice du secteur personnes âgées,
- directeur adjoint
- ou à défaut le cadre d'astreinte de la direction générale.

Les déclarations se font à l'aide de formulaire type ou dans l'urgence à l'oral, avec confirmation écrite ensuite

# QUI INFORMER ?

---

- Les conseils de vie sociale sont avisés des EIG ( article R 331-10 du CASF)

# LES EGI sur la période 2020- 2023

## (hors COVID)

---

	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Nbre d'EGI	2	4	15	12	33

# LES EGI sur la période 2020- 2023 (hors COVID) en EHPAD

Total	Fontaines	Repos	Ducis	FDV	LDB	Minimes	St Exupery	Gaubert	Dr marie
28	3	9	6	0	0	4	4	1	1

85 % des EGI sont survenus en EHPAD qui représentent 612 lits sur les 845 lits PA du CCAS (72,4% des lits)

# LES EGI sur la période 2020- 2023 (hors COVID) en Résidences autonomes ou CHT

Total	7 deniers	Tounis	colombette	ormeau	St Louis	jolimont	CHT olivier	CHT le repos
5			1	2				2

15 % des EGI sont survenus en résidence autonomie ou centre d'hébergement temporaire qui représentent 233 lits sur les 845 lits PA du CCAS (27,6% des lits)

# LES TYPES D'EGI

Total	RESIDENTS	FAMILLE	PERSONNEL	INSTALLATIONS
	16	4	10	3
% des EIG	49%	12 %	30%	9%

LES EGI concernent principalement les résidents et leurs familles

# Conclusion

---

- Des EGI très variables en nombre selon les années et en nature
- DES EGI qui concernent majoritairement les résidents et leurs familles, et les EHPAD ce qui traduit la nature risquée de l'activité
- DES EGI qui traduisent la pression exercée sur le secteur au quotidien
- 9 EGI ont été transmis à la police ou la justice :
  - - 5 relatifs aux résidents sur initiative de la famille ou du tuteur
  - - 1 relatif aux familles sur initiative du CCAS
  - - 3 relatifs aux agents sur initiative des cadres du CCAS, de l'ARS et ou du CCAS

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Cessation de la régie de recettes "Dépôt de garantie ESMS C4"**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 012**

**DEL-23-0277**

Mesdames, Messieurs,

La réglementation concernant le secteur des « personnes âgées » subit régulièrement des évolutions afin de mieux protéger nos aînés que ce soit leur intégrité physique, mentale, en matière de soins ou financière.

Depuis 2015, des décrets ont introduit notamment une formalisation plus importante de la procédure des signatures des contrats de séjour dont une réglementation plus pointue sur les modalités de facturation et qui introduit des sanctions pour les gestionnaires en cas de non-respect.

Le CCAS a donc pris acte et a modifié en conséquence les contrats de séjour.

L'article concernant le dépôt de garantie prévoit qu'à l'entrée du résident un dépôt de garantie soit versé. Il s'échelonne en 2023, selon la résidence, de 385 € à 770 €. La nouvelle réglementation impose que ce montant soit restitué dans un délai maximum de 30 jours après la libération de la chambre, déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues au CCAS, du montant éventuel des dégradations constatées lors de l'état des lieux sortie.

Des sanctions financières dont le montant maximal s'élève à 15 000 € pourraient être appliquées.

Lors du contrôle effectué par le Service de la Protection Economique des Consommateurs du 04 août 2023 dans un établissement du CCAS, il a été constaté que la restitution du dépôt de garantie dépassait les 30 jours suivants la sortie du résident. Un avertissement a été adressé à la direction de l'établissement.

Pour rappel, le comptable public du CCAS est le Service de Gestion Comptable de Toulouse Municipale (SGC TM). C'est lui qui, au vu du mandat émis par la direction des finances, remboursera le dépôt de garantie. Ce fonctionnement rajoute une strate supplémentaire à la procédure.

L'enjeu est que le CCAS ne soit pas sanctionné d'un montant qui pourrait devenir disproportionné au vu du montant du dépôt de garantie.

C'est pour toutes ces raisons, qu'il est demandé de mettre fin à la régie de recettes dénommée « dépôt de garantie ESMS C4 » à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 afin de supprimer des étapes et de rembourser dans le délai imparti le dépôt de garantie.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Cessation de la régie de recettes "Dépôt de garantie ESMS C4"**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Il est accepté la cessation de la régie de recettes dénommée « RR Dépôt de garantie ESMS C4 » à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Cette opération se traduira par l'émission d'un arrêté de fin de régie de recettes.

**ARTICLE 2** : Madame la Vice-Présidente du CCAS, Madame la Directrice Générale en cas d'empêchement et Monsieur l'Administrateur de l'Etat du Service de Gestion Comptable de Toulouse Municipale, sont chacun dans leur domaine de compétence, chargés de l'application de la présente délibération.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**012 - Cessation de la régie de recettes "Dépôt de garantie ESMS C4" - DEL-23-0277**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023  
Affiché le :

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA Saint Louis**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 013**

**DEL-23-0278**

Mesdames, Messieurs,

Lors du Conseil d'Administration du 22 septembre 2023, la délibération n°2023-0158 portant sur la modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 de la Résidence Autonomie Saint Louis a été adoptée.

Or, il convient de modifier cette dernière suite à la décision de l'autorité de tarification. Ainsi, il est proposé au Conseil d'Administration du CCAS de délibérer à nouveau et de modifier l'affectation des résultats de la façon suivante :

- Le déficit consolidé qui s'élève à 11 495.66 euros est d'une part repris sur la réserve de compensation des déficits de l'établissement pour un montant de 3 560.69 euros et, d'autre part, mis en attente d'affectation (compte 119) pour 7 934.97 euros.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA Saint Louis**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : Sont approuvées, pour la Résidence Autonomie Saint Louis, les modifications d'affectation du résultat 2021 suivantes :

- Le déficit consolidé qui s'élève à 11 495.66 euros est d'une part repris sur la réserve de compensation des déficits de l'établissement pour un montant de 3 560.69 euros et, d'autre part, mis en attente d'affectation (compte 119) pour 7 934.97 euros.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**013 - Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA Saint Louis - DEL-  
23-0278**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023

Affiché le :

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Cessation de la régie de recettes "Dépôt de garantie du CCAS C2"**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 009**

**DEL-23-0275**

Mesdames, Messieurs,

La réglementation concernant le secteur des « personnes âgées » subit régulièrement des évolutions afin de mieux protéger nos aînés que ce soit leur intégrité physique, mentale, en matière de soins ou financière.

Depuis 2015, des décrets ont introduit notamment une formalisation plus importante de la procédure des signatures des contrats de séjour dont une réglementation plus pointue sur les modalités de facturation et qui introduit des sanctions pour les gestionnaires en cas de non-respect.

Le CCAS a donc pris acte et a modifié en conséquence les contrats de séjour.

L'article concernant le dépôt de garantie prévoit qu'à l'entrée du résident un dépôt de garantie soit versé. Il s'échelonne en 2023, selon l'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), de 410 € à 590 €. La nouvelle réglementation impose que ce montant soit restitué dans un délai maximum de 30 jours après la libération de la chambre, déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues au CCAS, du montant éventuel des dégradations constatées lors de l'état des lieux sortie.

Des sanctions financières dont le montant maximal s'élève à 15 000 € pourraient être appliquées.

Lors du contrôle effectué par le Service de la Protection Economique des Consommateurs du 04 août 2023 dans un établissement du CCAS, il a été constaté que la restitution du dépôt de garantie dépassait les 30 jours suivants la sortie du résident. Un avertissement a été adressé à la direction de l'établissement.

Pour rappel, le comptable public du CCAS est le Service de Gestion Comptable de Toulouse Municipale (SGC TM). C'est lui qui, au vu du mandat émis par la direction des finances, remboursera le dépôt de garantie. Ce fonctionnement rajoute une strate supplémentaire à la procédure.

L'enjeu est que le CCAS ne soit pas sanctionné d'un montant qui pourrait devenir disproportionné au vu du montant du dépôt de garantie.

C'est pour toutes ces raisons, qu'il est demandé de mettre fin à la régie de recettes dénommée « dépôt de garantie du CCAS C2 » à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 afin de supprimer des étapes et de rembourser dans le délai imparti le dépôt de garantie.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Cessation de la régie de recettes "Dépôt de garantie du CCAS C2"**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Il est accepté la cessation de la régie de recettes dénommée « RR Dépôt de garantie CCAS C2 » à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Cette opération se traduira par l'émission d'un arrêté de fin de régie de recettes.

**Article 2** : Madame la Vice-Présidente du CCAS, Madame la Directrice Générale en cas d'empêchement et Monsieur l'Administrateur de l'Etat du Service de Gestion Comptable de Toulouse Municipale, sont chacun dans leur domaine de compétence, chargés de l'application de la présente délibération.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**009 - Cessation de la régie de recettes "Dépôt de garantie du CCAS C2" - DEL-23-0275**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023  
Affiché le :

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA Colombette**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 014**

**DEL-23-0279**

Mesdames, Messieurs,

Lors du Conseil d'Administration du 22 septembre 2023, la délibération n°2023-0159 portant sur la modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 de la Résidence Autonomie Colombette a été adoptée.

Or, il convient de modifier cette dernière suite à la décision de l'autorité de tarification. Ainsi, il est proposé au Conseil d'Administration du CCAS de délibérer à nouveau et de modifier l'affectation des résultats de la façon suivante :

- L'affectation du déficit consolidé de 46 925.52 euros est modifiée. Ce dernier est repris pour un montant de 28 859.88 euros sur la réserve de compensation des déficits de l'établissement, pour un montant de 4 129.00 sur la réserve de compensation des charges d'amortissement et est mis en attente au compte 119 pour un montant de 13 936.64 euros.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA Colombette**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : Sont approuvées, pour la Résidence Autonomie Colombette, les modifications des résultats 2021 suivantes :

- L'affectation du déficit consolidé de 46 925.52 euros est modifiée. Ce dernier est repris pour un montant de 28 859.88 euros sur la réserve de compensation des déficits de l'établissement, pour un montant de 4 129.00 sur la réserve de compensation des charges d'amortissement et est mis en attente au compte 119 pour un montant de 13 936.64 euros.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**014 - Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA Colombette - DEL-  
23-0279**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023  
Affiché le :

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Versement du CCAS à la régie de recettes dénommée " groupe 1 Personnes Agées "**  
**pour combler un écart suite au changement de régisseur de recettes.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 010**

**DEL-23-0276**

Mesdames, Messieurs,

L'ancien régisseur de recettes de la régie dénommée « groupe 1 Personnes Agées » a quitté ses fonctions le 10 mai 2023.

Il s'avère que cette régie présente un écart négatif de 614,20 € dû à un ou plusieurs reversements en trop auprès du Service de Gestion Comptable de Toulouse Municipale (SGC TM).

Ce dernier accepte que le CCAS abonde cette régie de 614,20 € afin de régulariser cet écart.

Cette procédure est possible car la réglementation sur les régies a évolué, confère l'ordonnance 2022-1605 du 22 décembre 2022 avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Elle supprime le régime de la responsabilité personnelle et pécuniaire des régisseurs. Ces derniers ne sont plus pécuniairement et personnellement responsables des déficits de caisse. Ils restent néanmoins soumis à l'autorité hiérarchique de leur administration et par la-même les déficits injustifiés constituent une faute professionnelle, détachable du service s'il y a fraude, non détachable si les circonstances le prouve, donc non imputable au comportement de l'agent. C'est le dernier cas qui correspond à l'écart constaté sur cette régie de recettes.

La fin de ce régime de responsabilité met notamment fin à la possibilité de mise en débet des régisseurs pour régulariser les déficits et conduit à considérer ces déficits comme une charge liée au fonctionnement du service enregistrée au compte budgétaire 6588 – Autres.

Par conséquent, c'est la collectivité qui prend en charge les déficits liés à la gestion du régisseur.

Afin de régulariser cet écart de caisse, il convient d'établir un mandat au nom de la régie de recettes « groupe 1 Personnes Agées » au compte budgétaire 6588.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Versement du CCAS à la régie de recettes dénommée " groupe 1 Personnes Agées " pour combler un écart suite au changement de régisseur de recettes.**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : Il est accepté la réalisation d'un versement d'un montant de 614,20 euros par le CCAS de Toulouse sur le compte bancaire de la régie de recettes « groupe 1 Personnes Agées » pour apurer l'écart constaté sur la régie de recettes « groupe 1 Personnes Agées ».  
Cette opération se traduira par l'émission d'un mandat au bénéfice de la régie de recettes « groupe 1 Personnes Agées » sur le compte budgétaire 6588 – Autres du budget annexe ESMS du CCAS.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**010 - Versement du CCAS à la régie de recettes dénommée " groupe 1 Personnes Agées "  
pour combler un écart suite au changement de régisseur de recettes. - DEL-23-0276**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023  
Affiché le :



**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA Jolimont**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 015**

**DEL-23-0280**

Mesdames, Messieurs,

Lors du Conseil d'Administration du 22 septembre 2023, la délibération n°2023-0160 portant sur la modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 de la Résidence Autonomie Jolimont a été adoptée.

Or, il convient de modifier cette dernière suite à la décision de l'autorité de tarification. Ainsi, il est proposé au Conseil d'Administration du CCAS de délibérer à nouveau et de modifier l'affectation des résultats de la façon suivante :

- Le déficit consolidé qui s'élève à 41 356.09 euros, est repris d'une part, sur la réserve de compensation des déficits de l'établissement pour un montant de 9 501.15 euros et d'autre part, mis en attente d'affectation (compte 119) pour un montant de 31 854.94 euros.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA Jolimont**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : Sont approuvées, pour la Résidence Autonomie Jolimont, les modifications des résultats 2021 suivantes :

- Le déficit consolidé qui s'élève à 41 356.09 euros, est repris d'une part, sur la réserve de compensation des déficits de l'établissement pour un montant de 9 501.15 euros et d'autre part, mis en attente d'affectation (compte 119) pour un montant de 31 854.94 euros.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**015 - Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA Jolimont - DEL-23-0280**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023

Affiché le :

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA L'Ormeau**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 016**

**DEL-23-0281**

Mesdames, Messieurs,

Lors du Conseil d'Administration du 22 septembre 2023, la délibération n°2023-0161 portant sur la modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 de la RA L'Ormeau a été adoptée.

Or, il convient de modifier cette dernière suite à la décision de l'autorité de tarification. Ainsi, il est proposé au Conseil d'Administration du CCAS de délibérer à nouveau et de modifier l'affectation des résultats de la façon suivante :

- Le déficit consolidé qui s'élève à 27 098.57 euros est repris sur la réserve de compensation des déficits de l'établissement pour un montant de 8 620.50 euros et d'autre part, 18 478.07 euros restent en attente d'affectation. (compte 119).

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA L'Ormeau**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : Sont approuvées, pour la Résidence Autonomie L'Ormeau, les modifications des résultats 2021 suivantes :

- Le déficit consolidé qui s'élève à 27 098.57 euros est repris sur la réserve de compensation des déficits de l'établissement pour un montant de 8 620.50 euros et d'autre part, 18 478.07 euros restent en attente d'affectation. (compte 119).

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**016 - Modification de l'affectation des résultats d'exploitation 2021 - RA L'Ormeau - DEL-  
23-0281**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023

Affiché le :

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Affectation définitive des résultats d'exploitation 2021 - RA Sept Deniers Tounis**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 017**

**DEL-23-0282**

Mesdames, Messieurs,

Par délibération n°22-0060 en date du 22/04/2022, le Conseil d'Administration du CCAS proposait l'affectation des résultats 2021 pour les Résidences Autonomie Sept Deniers - Tounis de la manière suivante :

- Le déficit consolidé 2021 d'un montant de 157 289.80 euros est repris sur la réserve de compensation pour un montant de 12 632.37€ et mis en attente d'affectation (Compte 119) pour un montant de 144 657.43 euros.

Ce résultat et son affectation ont été validés par le Conseil départemental de la Haute Garonne.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Affectation définitive des résultats d'exploitation 2021 - RA Sept Deniers Tounis**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : Est approuvée, pour les Résidences Autonomie Sept Deniers - Tounis, l'affectation définitive des résultats 2021 suivante :

Le déficit consolidé 2021 qui s'élève à 157 289.80 euros est repris sur la réserve de compensation pour un montant de 12 632.37€ et mis en attente d'affectation (Compte 119) pour un montant de 144 657.43 euros.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**017 - Affectation définitive des résultats d'exploitation 2021 - RA Sept Deniers Tounis -  
DEL-23-0282**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023  
Affiché le :



**CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Cessation de la régie de recettes "Dépôt de garantie CTMR"**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 005**

**DEL-23-0283**

Mesdames, Messieurs,

La réglementation concernant le secteur des « personnes âgées » subit régulièrement des évolutions afin de mieux protéger nos aînés que ce soit leur intégrité physique, mentale, en matière de soins et financière.

Depuis 2015, des décrets ont introduit notamment une formalisation plus importante de la procédure des signatures des contrats de séjour dont une réglementation plus pointue sur les modalités de facturation et qui introduit des sanctions pour les gestionnaires en cas de non-respect.

Le CTMR a donc pris acte et a modifié en conséquence les contrats de séjour.

L'article concernant le dépôt de garantie prévoit qu'à l'entrée du résident un dépôt de garantie soit versé. Il s'élève à 410 € en 2023. La nouvelle réglementation impose que ce montant soit restitué dans un délai maximum de 30 jours après la libération de la chambre, déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues au CTMR, du montant éventuel des dégradations constatées lors de l'état des lieux sortie.

Des sanctions financières dont le montant maximal s'élève à 15 000 € pourraient être appliquées.

Lors du contrôle effectué par le Service de la Protection Economique des Consommateurs du 04 août 2023 dans un établissement du CCAS, il a été constaté que la restitution du dépôt de garantie dépassait les 30 jours suivants la sortie du résident. Un avertissement a été adressé à la direction de l'établissement.

Pour rappel, le comptable public du CTMR est le Service de Gestion Comptable de Toulouse Municipale (SGC TM). C'est lui qui, au vu du mandat émis par la direction des finances, remboursera le dépôt de garantie. Ce fonctionnement rajoute une strate supplémentaire à la procédure.

L'enjeu est que le CTMR ne soit pas sanctionné d'un montant qui pourrait devenir disproportionné au vu du montant du dépôt de garantie.

C'est pour toutes ces raisons, qu'il est demandé de mettre fin à la régie de recettes dénommée « dépôt de garantie CTMR » à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 afin de supprimer des étapes et de rembourser dans le délai imparti le dépôt de garantie.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Cessation de la régie de recettes "Dépôt de garantie CTMR"**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CTMR,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Il est accepté la cessation de la régie de recettes dénommée « RR Dépôt de garantie CTMR » à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Cette opération se traduira par l'émission d'un arrêté de fin de régie de recettes.

**ARTICLE 2** : Madame la Vice-Présidente du CCAS, ou en cas d'empêchement Madame la Directrice Générale et Monsieur l'Administrateur de l'Etat du Service de Gestion Comptable de Toulouse Municipale, sont chacun dans leur domaine de compétence, chargés de l'application de la présente délibération.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**005 - Cessation de la régie de recettes "Dépôt de garantie CTMR" - DEL-23-0283**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Madame Maroua BOUZAIDA-SYLLA.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le :

Affiché le :



**CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Fixation des redevances locatives dans les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes du CTMR - Exercice 2024**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 006**

**DEL-23-0284**

Mesdames, Messieurs,

Le montant des loyers retenu pour l'année 2024 dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, financés grâce à des PLS, tient compte de l'évolution des prix et services dans le secteur locatif. Les redevances locatives sont fixées comme suit, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Ces bases servent également de dépôt de garantie aux établissements :

	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>%</b>
<b><u>EHPAD PIERRE DUCIS :</u></b>			
<b>T1 :</b>	<b>410 €</b>	<b>415 €</b>	<b>1,2%</b>
<b><u>EHPAD DOCTEUR MARIE :</u></b>			
	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>%</b>
<b>T1 :</b>	<b>410 €</b>	<b>415 €</b>	<b>1,2%</b>

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Fixation des redevances locatives dans les Etablissements d'Hébergement pour Personnes  
Agées Dépendantes du CTMR - Exercice 2024**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : Les montants des redevances locatives et des dépôts de garantie dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes du CTMR sont fixés comme suit, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 :

**EHPAD PIERRE DUCIS :**

	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>%</b>
<b>T1 :</b>	<b>410 €</b>	<b>415 €</b>	<b>1,2</b>

**EHPAD DOCTEUR MARIE :**

	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>%</b>
<b>T1 :</b>	<b>410 €</b>	<b>415 €</b>	<b>1,2</b>

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE

---

Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration

---

Séance du 08 décembre 2023

**006 - Fixation des redevances locatives dans les Etablissements d'Hébergement pour  
Personnes Agées Dépendantes du CTMR - Exercice 2024 - DEL-23-0284**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Madame Maroua BOUZAI DA-SYLLA.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAI DA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le :  
Affiché le :



**CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Docteur Marie**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 008**

**DEL-23-0285**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPAD Docteur Marie dûment représenté par le Centre Toulousain des Maisons de Retraite.

En effet le Centre Toulousain des Maisons de Retraite définit l'AME Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CTMR.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le Centre Toulousain des Maisons de Retraite s'engage à assumer le coût de la médiation, conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention, et de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
Docteur Marie**

Vu le code général des collectivités territoriales

Vu le code de l'action sociale et des familles,

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CTMR, gestionnaire de l'EHPAD Docteur Marie et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**008 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
Docteur Marie - DEL-23-0285**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Madame Maroua BOUZAIDA-SYLLA.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le :  
Affiché le :



## CONVENTION-CADRE

### **ENTRE LES SOUSSIGNES :**

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### **ET :**

EHPAD Docteur Marie dument représenté par le CTMR de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC» prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

**ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

**1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

**2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

Montant sollicité par le consommateur	Montant à la charge du professionnel
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

**ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)

## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

**ANNEXE 2**  
**CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**  
**AME CONSO**

**PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

**Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

# **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

## **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

## **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

#### **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

### **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

#### **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

#### **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPAD Docteur MARIE dument représenté par le CTMR de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPAD Docteur Marie dument représenté par le CTMR de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

Date :

Signature



**CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Pierre Ducis.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 009**

**DEL-23-0286**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPAD Pierre Ducis dûment représenté par le Centre Toulousain des Maisons de Retraite.

En effet, le Centre Toulousain des Maisons de Retraite définit l'AME Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CTMR.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le Centre Toulousain des Maisons de Retraite s'engage à assumer le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Pierre Ducis.**

Vu le code général des collectivités locales,  
Vu le code général de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CTMR,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CTMR, gestionnaire l'EHPAD Pierre Ducis et l'association des médiateurs européens ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CTMR, gestionnaire de l'EHPAD Pierre Ducis et l'association des médiateurs européens.

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice PrésidenteVice-Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**009 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
Pierre Ducis. - DEL-23-0286**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Madame Maroua BOUZAIDA-SYLLA.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le :  
Affiché le :



## CONVENTION-CADRE

### **ENTRE LES SOUSSIGNES :**

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### **ET :**

EHPAD Pierre Ducis dument représenté par le CTMR de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC» prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

<b>CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :</b>
--

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

**ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

**1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

**2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

Montant sollicité par le consommateur	Montant à la charge du professionnel
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

**ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)

## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

**ANNEXE 2**  
**CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**  
**AME CONSO**

**PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

**Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

# **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

## **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

## **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPAD Pierre Ducis dument représenté par le CTMR de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPAD Pierre Ducis dument représenté par le CTMR de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

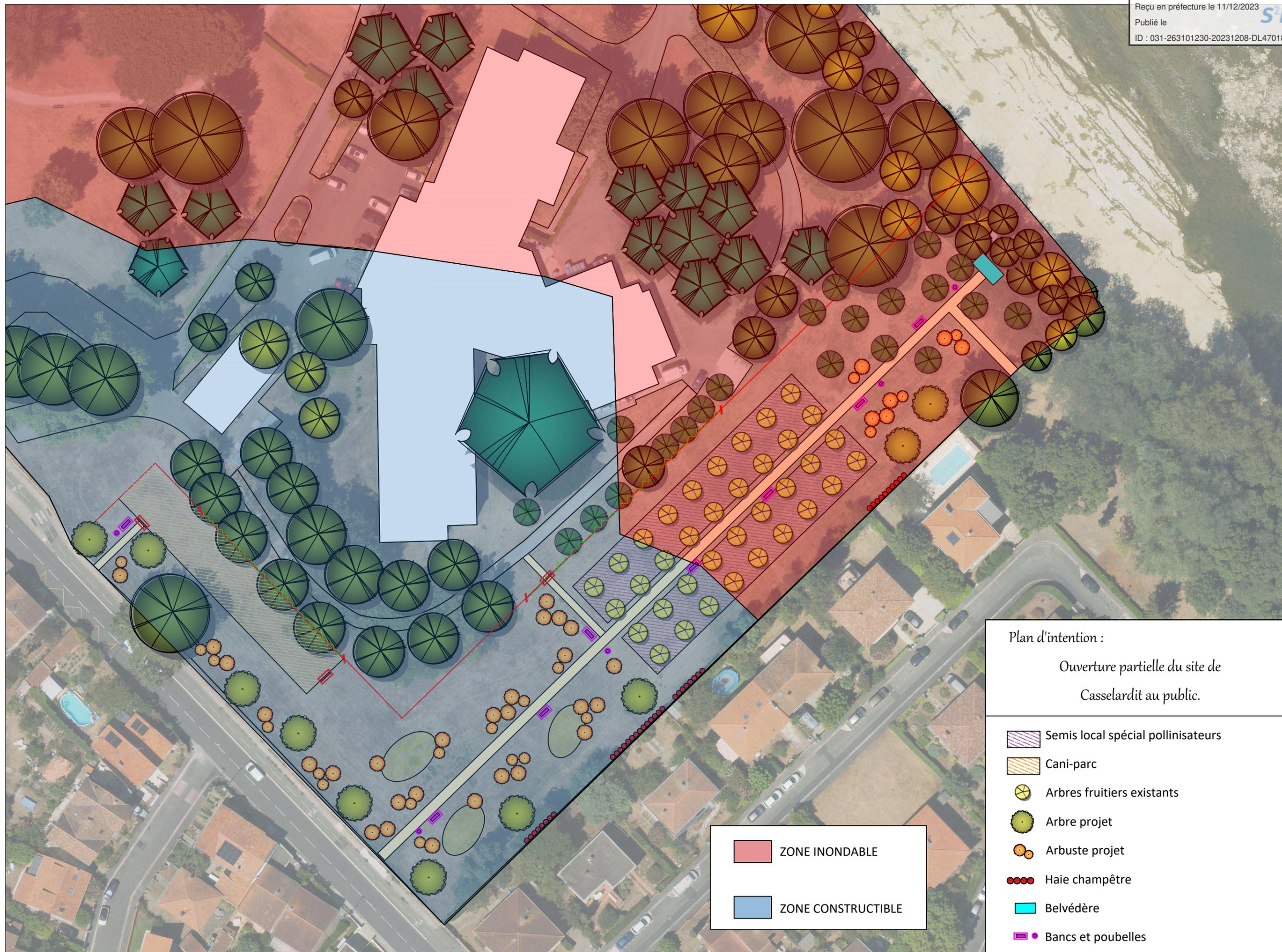
Qualité : Présidente

Date :

Signature

Date :

Signature



Plan d'intention :  
Ouverture partielle du site de  
Casselardit au public.

 ZONE INONDABLE  
 ZONE CONSTRUCTIBLE

-  Semis local spécial pollinisateurs
-  Cani-parc
-  Arbres fruitiers existants
-  Arbre projet
-  Arbuste projet
-  Haie champêtre
-  Belvédère
-  Bancs et poubelles

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Approbation d'une convention relative à la mise à disposition du foncier du CCAS, 92 Avenue de Casselardit, pour ouverture au public du " Jardin de Casselardit "**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 051**

**DEL-23-0287**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre du dispositif « Mes idées pour mon quartier, 2021 » lancé par la Mairie de Toulouse, un projet de jardin ouvert au public a été retenu et projeté sur le site situé au 92 avenue de Casselardit. Ce site de 8 000m<sup>2</sup> est constitué de deux parcelles, l'une référencée 846 AN 58, propriété du CCAS de Toulouse et l'autre référencée 846 AN 36, propriété de la Mairie de Toulouse et mise à disposition du CCAS.

L'ouverture de ce site vers son environnement extérieur répond à une demande des riverains de pouvoir disposer d'un espace vert au sein d'un quartier fortement urbanisé.

Plusieurs scénarios d'ouverture du site au public ont été étudiés par les services. Le scénario retenu permet une ouverture du quartier sur la Garonne, optimise les investissements publics nécessaires et garantit la faisabilité des futurs projets du CCAS sur ce site.

La convention présentée définit les modalités de la mise à disposition du terrain du CCAS à la Mairie de Toulouse. Cette convention prévoit également de limiter les aménagements sur les zones constructibles. En effet, le CCAS doit pouvoir à tout moment disposer de son terrain en l'état si un projet à vocation sociale le nécessite.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Approbation d'une convention relative à la mise à disposition du foncier du CCAS, 92 Avenue de Casselardit, pour ouverture au public du " Jardin de Casselardit "**

Vu le Code Général de la Propriété des Personnes Publiques,  
Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant le projet d'ouverture au public du « Jardin de Casselardit »

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Le Conseil d'Administration approuve la convention de mise à disposition d'une emprise du CCAS, 92 Avenue de Casselardit, pour ouverture au public du « Jardin de Casselardit ».

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente ou en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer la convention de mise à disposition d'une emprise du CCAS, 92 Avenue de Casselardit, pour ouverture au public du « Jardin de Casselardit » et tout document relatif à ce dossier.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**051 - Approbation d'une convention relative à la mise à disposition du foncier du CCAS, 92  
Avenue de Casselardit, pour ouverture au public du " Jardin de Casselardit " - DEL-23-0287**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaients présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaients excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



Plan d'intention :  
Ouverture partielle du site de  
Casselardit au public.

- Semis local spécial pollinisateurs
- Cani-parc
- Arbres fruitiers existants
- Arbre projet
- Arbuste projet
- Haie champêtre
- Belvédère
- Bancs et poubelles

# **CONVENTION RELATIVE A LA MISE A DISPOSITION DU FONCIER DU CCAS, 92 AVENUE DE CASSERLARDIT, POUR OUVERTURE AU PUBLIC DU « JARDIN DE CASSERLARDIT »**

Entre les soussignés :

**Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Mairie de Toulouse**, dont le siège social est situé 2 bis rue de Belfort – BP 70413, 31004 Toulouse cedex 6 , gestionnaire de l'EHPAD DUCIS et de l'EHPAD LES FONTAINES, situés 92 avenue de Casserlardit – 31 300 TOULOUSE, représenté par Maroua BOUZAIDA, en qualité de vice-présidente du CCAS.

Ci-après désignée « Le CCAS »,

Et

**La mairie de Toulouse, Place du Capitole – BP n°999 – 31040 TOULOUSE Cedex 6, représentée par son Maire en exercice, dûment habilité par la délibération du Conseil municipal n°17-0338 en date du 10 mars 2023,**

Ci-après désignée « La mairie de Toulouse »,

## **Il a préalablement été exposé ce qui suit :**

Dans le cadre du dispositif «Mes idées pour mon quartier, 202», un projet de jardin ouvert au public a été retenu et projeté sur le site sis 92 avenue de Casselardit. Ce site de 8.000 m<sup>2</sup> est constitué de deux parcelles, l'une référencée 846 AN 58, propriété du CCAS et l'autre référencée 846 AN 36, propriété de la Mairie de Toulouse mise à disposition du CCAS..

Le CCAS a émis un avis favorable à ce projet et à la mise à disposition de l'assiette foncière nécessaire à sa réalisation.

Cette ouverture du site vers son environnement extérieur répond à une demande des riverains de pouvoir disposer d'un espace vert au sein d'un quartier fortement urbanisé.

Plusieurs scénarios de jardin public ont été étudiés techniquement par les services de la Ville de Toulouse et du CCAS et présentés aux élus concernés. Par accord des élus, il a été validé un projet qui répond à l'objectif de reconnexion du quartier avec la Garonne, d'extension du jardin public existant et qui n'obère pas les projets d'extension du CCAS.

La présente convention a pour objet de confirmer l'engagement d'ouverture et d'entretien du jardin, dont les modalités sont définies ci-après.

## **Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :**

### **1)Objet de la présente convention :**

Par la présente convention, le CCAS met gratuitement à la disposition de la Mairie de Toulouse l'accepte, l'emprise délimitée par le plan annexé à la présente pour y accéder en accès public dans le respect de la présente convention.

## **2) Nature des lieux:**

Jardin attenant à l'EHPAD Les Fontaines, situé 92 avenue de Casserlardit – 31 300 TOULOUSE, constituant un espace vert d'une superficie d'environ 8 000 m<sup>2</sup> (cf plan de masse de principe ci-joint).

## **3) Aménagements**

Description de la totalité des aménagements qui seront réalisés à la charge de la Mairie de Toulouse, dans le cadre du budget participatif 2021, et seront sous la responsabilité de la Mairie de Toulouse.

- Clôture hauteur 2.00m et mise en place de lames brise-vues coté EHPAD.
- Portillon d'accès sécurisé côté EHPAD
- Cheminement stabilisé PMR traversant.
- Plantations d'arbres et d'arbustes.
- Mobiliers divers.

A noter que les aménagements situés sur la partie constructible du site, délimité par le plan annexé à la présente, devront être non perennes, composé en majorité de plantations d'arbustes et sans ouvrage bâti.

## **4) Entretien**

A charge de la Mairie de Toulouse :

- Nettoyage et ramassage des corbeilles / 1 à 2 fois par semaine selon la saison.
- Tonte pelouse et entretien des espaces verts selon code de gestion 2 (gestion différenciée suivant les usages du site).

## **5) Conditions d'ouverture :**

L'emprise mise à la disposition de la Mairie de Toulouse conformément à l'article 1 de la présente, sera accessible au public 24h/24, le public y accèdera librement.

Il est à noter que l'ouverture de ce site au public ou sa fermeture relèvera de la Mairie de Toulouse. En cas d'occupation négative du site (nuisances, etc.), les parties pourront décider de refermer le jardin. La Mairie prendra en charge les travaux de clôture de fermeture du jardin.

Une clôture en grillage rigide d'une hauteur de 2,00m sera mise en place entre la partie qui subsiste privative et la parcelle ouverte au public, comme délimité par le plan en annexe de la présente.

Le reste du site de Casserlardit non concerné par la mise à disposition du foncier constitue un espace privatif, le CCAS demeure responsable de la sécurité des biens et des personnes s'y trouvant. Un portail d'accès entre l'espace public et l'espace privatif relèvera exclusivement de la compétence du

CCAS et sera maintenu fermé, son ouverture sera réalisée uniquement des EHPADs.

**6) Durée et résiliation:**

La présente convention de mise à disposition est valable pour une durée de 11 ans, à compter de sa date de signature. Six mois avant le terme de la convention, les parties s'engagent à étudier la poursuite de l'occupation.

Le CCAS doit pouvoir récupérer la partie constructible, délimitée sur le plan ci-joint, en cas de projet d'extension ou de réhabilitation de l'Ehpad. Dans ce cas, la présente convention fera l'objet d'un avenant précisant les modalités d'usage de l'espace.

Dans la mesure où un projet en lien avec les activités de soin soit validé par les autorités de contrôle (ARS, CD31), la présente convention fera l'objet d'un avenant. La résiliation devra être signifiée à l'une et l'autre des parties par courrier recommandé avec accusé de réception sous réserve d'un délai de préavis de six mois .

La Mairie de Toulouse devra remettre en état le site, sur sa partie constructible, délimitée sur le plan ci-joint, en cas de projet d'extension du CCAS. Cette remise en état ne prendra pas en compte la restitution de la clôture d'enceinte située le long de l'avenue de Casserlardit.

**7) Modification :**

Le présent protocole pourra être modifié par avenant après accord entre les Parties.

8) : Tous les litiges nés de l'interprétation ou de l'exécution des clauses de la présente convention, faute d'être résolus à l'amiable entre le CCAS et la Mairie de Toulouse, seront soumis aux Tribunaux compétents de Toulouse.

9) : Les parties font élection de domicile aux lieux indiqués en tête des présentes.

Fait à Toulouse, en deux exemplaires, le

Pour le CCAS de la Mairie de Toulouse

La vice-présidente du CCAS,

Pour la mairie de Toulouse

Le Maire,

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le Centre Asnières**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 024**

**DEL-23-0288**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et le Centre Asnières dument représenté par le CCAS de Toulouse

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le Centre  
Asnières**

Vu le code général des collectivités territoriales  
Vu le code de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire du Centre Asnières et l'association des médiateurs européens

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1er** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire du Centre Asnières et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**024 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le Centre  
Asnières - DEL-23-0288**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



## CONVENTION-CADRE

### **ENTRE LES SOUSSIGNES :**

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### **ET :**

CENTRE ASNIERES dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC» prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

**ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

**1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

**2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

**ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)

## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

### **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre Ier du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

#### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

# **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l’exécution d’un contrat de vente ou de fourniture de services.

## **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

## **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

#### **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

### **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

#### **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

#### **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et Centre Asnières dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le

Par cette convention, *Centre Asnières dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE  
Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :  
Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT  
Qualité : Présidente

Date :  
Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Françoise de Veyrinas.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 025**

**DEL-23-0289**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPAD Françoise de Veyrinas dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
Françoise de Veyrinas.**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général du code de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPAD Françoise de Veyrinas et l'association des médiateurs européens

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPAD Françoise de Veyrinas et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**025 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
Françoise de Veyrinas. - DEL-23-0289**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le Centre Maternel**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 026**

**DEL-23-0290**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et le Centre Maternel dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le Centre Maternel**

Vu le code général des collectivités territoriales  
Vu le code de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire du Centre Maternel et l'association des médiateurs européens

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup> :** Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire du Centre Maternel et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2 :** Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**026 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le Centre  
Maternel - DEL-23-0290**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaients présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaients excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



## CONVENTION-CADRE

### **ENTRE LES SOUSSIGNES :**

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### **ET :**

EHPAD Françoise de Veyrinas dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC» prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

**ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

**1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

**2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

Montant sollicité par le consommateur	Montant à la charge du professionnel
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

**ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)

## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

### **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

#### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

# **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

## **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

## **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPAD Françoise de Veyrinas dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPAD Françoise de Veyrinas dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE  
Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :  
Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT  
Qualité : Présidente

Date :  
Signature

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

CENTRE MATERNEL dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre Ier du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et Centre Maternel dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le

Par cette convention, *Centre Maternel dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Saint Exupéry.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 027**

**DEL-23-0291**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPAD Saint Exupéry dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Saint Exupéry.**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire l'EHPAD Saint Exupéry et l'association des médiateurs européens

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPAD Saint Exupéry et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**027 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
Saint Exupéry. - DEL-23-0291**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le CHT  
Le Repos**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 028**

**DEL-23-0292**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et le CHT Le Repos dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le CHT Le Repos**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire du CHT Le Repos et l'association des médiateurs européens ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1er** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire du CHT Le Repos et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**028 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le CHT Le  
Repos - DEL-23-0292**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPAD Saint Exupéry dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation.**

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CFCMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPAD Saint Exupéry dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPAD Saint Exupéry dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :

Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature



## CONVENTION-CADRE

### **ENTRE LES SOUSSIGNES :**

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### **ET :**

CHT LE REPOS dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC» prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

**ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

**1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

**2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

**ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)

## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

### **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

#### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

# **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l’exécution d’un contrat de vente ou de fourniture de services.

## **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

## **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et le CHT Le Repos dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *le CHT Le Repos dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE  
Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :  
Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT  
Qualité : Présidente

Date :  
Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le CHT Olivier**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 029**

**DEL-23-0293**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et le CHT Olivier dûment représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le CHT Olivier**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code de l'action sociale et des familles  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire du CHT Olivier et l'association des médiateurs européens ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1er** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire du CHT Olivier et l'association des médiateurs européens.

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**029 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et le CHT  
Olivier - DEL-23-0293**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

CHT OLIVIER dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : (*mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C*)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre Ier du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et le CHT Olivier dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *le CHT Olivier dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS

De Toulouse

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD les Minimes.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 030**

**DEL-23-0294**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPAD Minimes dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD les Minimes.**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire l'EHPAD Minimes et l'association des médiateurs européens

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPAD Minimes et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**030 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
les Minimes. - DEL-23-0294**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaients présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaients excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPAD Minimes dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPAD Minimes dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPAD Minimes dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :

Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA Colombette**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 031**

**DEL-23-0295**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPA Colombette dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA  
Colombette**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA Colombette et l'association des médiateurs européens ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1er** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA Colombette et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**031 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA  
Colombette - DEL-23-0295**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPA Colombette dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPA Colombette dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPA Colombette dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :

Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Louis DOUSTE BLAZY.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 032**

**DEL-23-0296**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPAD Louis Douste Blazy dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Louis DOUSTE BLAZY.**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire l'EHPAD Louis Douste Blazy et l'association des médiateurs européens

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPAD Louis Douste Blazy et l'association des médiateurs européens.

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**032 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
Louis DOUSTE BLAZY. - DEL-23-0296**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPAD Louis Douste Blazy dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : (*mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C*)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

## **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

### **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPAD Louis Douste Blazy dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPAD Louis Douste Blazy dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :

Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA Jolimont**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 033**

**DEL-23-0297**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPA Jolimont dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA  
Jolimont**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA Jolimont et l'association des médiateurs européens ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1er** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA Jolimont et l'association des médiateurs européens.

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**033 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA  
Jolimont - DEL-23-0297**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPA Jolimont dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : (*mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C*)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPA Jolimont dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPA Jolimont dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :

Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Les Fontaines.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 034**

**DEL-23-0298**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPAD Les Fontaines dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Les Fontaines.**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire l'EHPAD Les Fontaines et l'association des médiateurs européens ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPAD Les Fontaines et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**034 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
Les Fontaines. - DEL-23-0298**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPAD Les Fontaines dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : (*mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C*)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CFCMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre Ier du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPAD Les Fontaines dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPAD Les Fontaines dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :

Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD le Repos.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 035**

**DEL-23-0299**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPAD Le Repos dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD le Repos.**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire l'EHPAD Le Repos et l'association des médiateurs européens ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPAD Le Repos et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**035 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
le Repos. - DEL-23-0299**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPAD Le Repos dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CFCMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

# **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

## **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

## **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPAD Le Repos dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPAD Le Repos dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS

De Toulouse

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA L'Ormeau**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 036**

**DEL-23-0300**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation du livre VI - règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPA l'ormeau dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA  
L'Ormeau**

Vu le code général des collectivités territoriales  
Vu le code de l'action sociale et des familles  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA l'ormeau et l'association des médiateurs européens

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1er** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA l'ormeau et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**036 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA  
L'Ormeau - DEL-23-0300**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPA Saint Louis dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : (*mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C*)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPA Saint Louis dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPA Saint Louis dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :

Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l' EHPA Tounis.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 037**

**DEL-23-0301**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPA Tounis dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l' EHPA Tounis.**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA Tounis et l'association des médiateurs européens

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA Tounis et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**037 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l' EHPA  
Tounis. - DEL-23-0301**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPA Tounis dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPA Tounis dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPA Tounis dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :

Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD Gaubert.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 038**

**DEL-23-0302**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPAD GAUBERT dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
Gaubert.**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire  
l'EHPAD GAUBERT et l'association des médiateurs européens

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération  
suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS,  
gestionnaire de l'EHPAD GAUBERT et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas  
d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y  
afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**038 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPAD  
Gaubert. - DEL-23-0302**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaients présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaients excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Information du Conseil d'Administration sur les contrôles 2023 réalisés sur le pôle personnes âgées**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 002**

**DEL-23-0303**

Mesdames, Messieurs,

Le Code de l'Action Sociale et des Familles (Article L313-13 à L313-20) et le Code de la Santé Publique (Articles L1421-1 et suivants) organisent les modalités du contrôle des établissements médico sociaux, qui relèvent principalement des autorités délivrant leur autorisation de fonctionnement (pour un EHPAD, l'ARS et le Cd 31) en présence de personnels formés et habilités (dont la liste est établie par le Code de la Santé Publique).

A ce contrôle peuvent s'ajouter des contrôles spécifiques de certains services de l'Etat comme la répression des fraudes ou les services vétérinaires.

Face aux scandales ayant touchés ORPEA et KORIAN, le Ministère de la santé a lancé un vaste plan de contrôle des EHPAD en France, afin que toutes ces structures qu'elles soient publiques ou privées, aient été contrôlées avant le 31 décembre 2024.

C'est dans ce contexte que le secteur personnes âgées du CCAS de Toulouse a fait l'objet de plusieurs contrôles en 2023 (EHPAD Françoise de Veyrinas, Gaubert, Fontaine, résidence autonomie 7 Deniers) dont le résultat est présenté au Conseil d'Administration dans l'annexe jointe.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Information du Conseil d'Administration sur les contrôles 2023 réalisés sur le pôle personnes âgées**

Après discussion, les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : le Conseil d'Administration prend acte des informations délivrées sur les contrôles effectués en 2023 sur les établissements du secteur personnes âgées.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**002 - Information du Conseil d'Administration sur les contrôles 2023 réalisés sur le pôle  
personnes âgées - DEL-23-0303**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaients présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaients excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPAD Gaubert dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation**, l'article **L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : (*mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C*)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

# **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

## **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPAD Gaubert dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPAD Gaubert dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :

Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL47040H1-DE

S<sup>2</sup>LOW



# Informations du Conseil d'Administration sur les contrôles effectués sur les Établissements du Pôle Personnes Âgées

## Contrôles 2023

# Contexte

- Scandale ORPEA et KORIAN : tous les EHPAD de France doivent être contrôlés d'ici fin 2024.
- 7333 EHPAD en France métropolitaine représentant 596 763 lits.

## Qui peut contrôler un Établissement Personnes Âgées et que contrôle t-on ?

- o **Compétences générales de contrôle :**
  - a) **ARS** : qualité de prise en charge, qualité et nombre des personnels, respect des normes et procédure de soins, respect des capacités
  - b) **Cd31** : qualité hébergement, animation, respect des procédures administratives, respect capacités, respect du nombre et qualité des personnels
- o **Compétences particulières de contrôle :**
  - a) **Répression des fraudes :** contrats de séjours, facturation, conditions de résiliation, droits du consommateur (affichage, information, recours,...)
  - b) **Services vétérinaires :** hygiène alimentaire, cuisine, circuit des denrées ;
  - c) **Inspection de la pharmacie (ARS) :** circuit du médicament ;
  - d) **Santé environnement (ARS) :** légionnelle, plomb, amiante, eau potable, etc.
  - e) **ACFI :** conditions de travail hygiène et sécurité au travail

## Les modalités d'un contrôle : les agents contrôleurs

- Pour l'ARS et les services dépendants de la Préfecture : agents assermentés, formés et diplômés : Médecin inspecteur, Inspecteur des affaires sanitaires et sociales, Ingénieur santé environnement, Pharmacien inspecteur, Inspecteur de la répression des fraudes, vétérinaires ;
- Pour le Conseil départemental : pas de diplôme et pas d'assermentation, ils doivent donc être accompagnés de l'ARS pour les EHPAD et certaines résidences autonomes ;
- Pour les ACFI : pas de diplôme mais une formation de 16 jours- pas de pouvoir coercitif.

# Les modalités d'un contrôle : la procédure

- Une lettre de mission qui fixe les modalités du contrôle : inopiné ou non, sur site, sur pièce, champ du contrôle, délai de réponse, etc.
- Une procédure contradictoire et formelle
  - rapport initial,
  - observations de la structure contrôlée,
  - rapport définitif signé de l'équipe d'inspection dûment qualifiée.
- Lettre de conclusion du Directeur Général ( DG ARS, répression des fraudes...qui reprend partiellement ou totalement les préconisations du rapport, en fixant des délais de mise en conformité (injonctions, préconisations, recommandations...).

# 7 CONTROLES EN 2023 AU CCAS

- **CONTRÔLES ARS :**

- **6 EHPAD** ( Fontaines, FDV, Gaubert, LDB, Minimes, ST EX) dont 3 terminés (les 3 premiers) ;
- Contrôle sur pièces : thèmes gouvernance, Ressources Humaines, qualité et prise en charge des soins, droits des résidents, qualité et gestion des risques ;
- Par contrôle : 3 questionnaires rendus et environ 70 pièces transmises.

- **CONTRÔLE REPRESSION DES FRAUDES :**

- **Résidence autonomie les 7 deniers ;**
- Contrôle inopiné sur site ;
- Contrôle sur contrats de séjours, facturation, droits du consommateur ( affichage, information, recours, etc.).

# Résultats Contrôles ARS

- **EHPAD FDV** : aucune injonction, prescription, ni recommandation ;
- **EHPAD Gaubert** :
  - Prescription : passer le contrat du Médecin coordonnateur de 0,5 ETP à 0,6 ETP sous 6 mois ;
  - Recommandation : réaliser une formation pour les agents à la déclaration des EGI avant le 31/12/2023 (non proposée par le CNFPT) ;
  - Recommandation : réaliser une formation à l'attention des agents sur le risque médicamenteux avant le 31/12/2024.

# Résultat Contrôle ARS

## ○ EHPAD LES FONTAINES

- Prescription : passer le contrat du médecin coordonnateur de 0,5 ETP à 0,6 ETP sous 6 mois
- Recommandation : Réaliser une formation pour les agents à la déclaration des EGI avant le 31/12/2023 ( non proposée par le CNFPT
- Recommandation : Formaliser une procédure sur la iatrogénie sous trois mois
- Recommandation : mettre en place un programme de prévention bucco dentaire ( recours à un dentiste) sous 3 mois
- Recommandation : réaliser une formation à l'attention des agents sur le risque médicamenteux avant le 31/12/2024

## Résultat Contrôle répression des fraudes

### ○ 7 DENIERS :

- Revoir l'affichage pré contractuel sur la porte indiquant les prix en précisant les prestations couvertes par ces prix
- Revoir l'article 10 conditions de résiliation
  - En précisant à l'article 10-1 (résiliation à l'initiative du résident) que le résident peut résilier son contrat à tout moment, et qu'il peut retirer sans demande de résiliation sous 48H sans avoir à justifier le motif
  - En modifiant l'article 10-2 (résiliation à l'initiative de la direction)
    - En limitant à 3 les motifs de résiliation ( CF libellé du code, ce qui suppose de regrouper les motifs liés aux manquements aux dispositions du contrat de séjour et du RF)
    - En mettant un préavis unique de 1 mois quel que soit le motif

## Résultats Contrôle répression des fraudes

### ○ 7 DENIERS :

- Respecter le délai de restitution du dépôt de garantie dans **les 30 jours** de la sortie du résident ;
- Adhérer à un dispositif (gratuit pour le résident) de médiateur de la consommation, pour que les litiges relatifs à la facturation puissent faire l'objet d'une médiation avant règlement judiciaire.

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA Sept Deniers**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 023**

**DEL-23-0304**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation du livre VI règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPA Sept deniers dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA Sept Deniers**

Vu le code général des collectivités territoriales  
Vu le code de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1er** : : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA Sept deniers et l'association des médiateurs européens.

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**023 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA  
Sept Deniers - DEL-23-0304**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



## CONVENTION-CADRE

### **ENTRE LES SOUSSIGNES :**

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### **ET :**

EHPA Sept deniers dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC» prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence et compétence**, en toute **indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace et équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

<b>CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :</b>
--

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

**ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

**1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

**2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

**ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)

## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

### **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

#### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

# **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

## **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

## **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

#### **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

### **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

#### **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

#### **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation» du livre VI « règlement des litiges» du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPA Sept deniers dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPA Sept deniers dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE  
Qualité : Directrice Générale du CCAS  
De Toulouse

Date :  
Signature

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT  
Qualité : Présidente

Date :  
Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA Saint Louis**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 039**

**DEL-23-0305**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation du livre VI règlement des litiges » du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « LA CECMC » prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation.

Dans ce contexte, l'entité de médiation (AME) a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Celle-ci a également élaboré un processus de médiation dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre l'AME Conso et l'EHPA St Louis dument représenté par le CCAS de Toulouse.

En effet, le CCAS de Toulouse définit l'Ame Conso comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et ces usagers.

L'entité de médiation de la consommation AME conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires concernant le CCAS de Toulouse.

L'AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs personnes physiques accomplissent leur mission avec diligence et compétence en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le CCAS de Toulouse s'engage à assumer le cout de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la convention ainsi que de faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique.

Toutes saisines auprès du médiateur de consommation qui seraient infondées ne seront pas facturées.

La convention a une durée de 3 ans à compter de la date de signature.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC qui sera informée des suites qui lui auront été réservées

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA Saint Louis**

Vu le code général des collectivités territoriales  
Vu le code de l'action sociale et des familles  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA Sept deniers et l'association des médiateurs européens ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1er** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire de l'EHPA St Louis et l'association des médiateurs européens

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**039 - Convention de partenariat entre l'association des médiateurs européens et l'EHPA  
Saint Louis - DEL-23-0305**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION-CADRE

### ENTRE LES SOUSSIGNES :

**L'Association des Médiateurs Européens, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation AME Conso**, sise 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris et représentée par Madame Angela ALBERT, sa Présidente en exercice.

Ci-après désignée « L'entité de Médiation de la Consommation AME Conso »,

**D'UNE PART**

### ET :

EHPA Saint Louis dument représenté par le CCAS de Toulouse, dont le siège social est 2 Bis rue de Belfort 31000 Toulouse prise en la personne de son représentant légal domicilié de droit audit siège

Ci-après dénommé « L'organisme professionnel »,

**D'AUTRE PART**

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties ».

## PREAMBULE

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue **au titre 1er «Médiation» du livre VI «règlement des litiges» du code de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation** a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel<sup>1</sup>.

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article **L.615-1 du code de la consommation** qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles **L.613-1 à L. 613-3 du code de la consommation**, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir aux professionnels adhérents de l'organisme professionnel un service de médiation auquel ils peuvent souscrire. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en **annexe 1 de la présente convention**.

Notamment, l'entité de médiation de la consommation AME Conso déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité **avec l'article L. 613-1 du code de la consommation**. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec **diligence** et **compétence**, en toute **indépendance** et **impartialité**, dans le cadre d'une procédure **transparente, efficace** et **équitable**.

L'organisme professionnel est en lien direct avec les professionnels qu'il représente, lesquels interviennent dans le secteur d'activité suivant : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

Dans le secteur : Maisons de retraite, établissements d'hébergement

---

<sup>1</sup> Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

L'organisme professionnel, pour sa part, représente les professionnels adhérents à sa structure qui propose aux consommateurs des **contrats de vente ou de service au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation**.

Les activités exercées par les professionnels adhérents sont les suivantes : *(mentionner les activités précises exercées par les professionnels adhérents dans le cadre des seuls contrats B to C)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions.

**CECI ETANT EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du **titre 1er du Livre VI du code de la consommation** en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article **L.611-1 du même code**.

L'organisme professionnel propose l'AME Conso à ses professionnels adhérents comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs.

En particulier, l'entité de médiation de la consommation AME Conso est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article **L.611-1 du code de la consommation** à l'exclusion :

- des litiges entre professionnels, des réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- des litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant les professionnels adhérents de l'organisme professionnel qui choisissent cette entité de médiation.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'**annexe I de la présente convention**, qui exerceront leur mission en toute **impartialité** et **indépendance** tout en faisant preuve des **qualités humaines** indispensables au principe de la médiation: **écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité**.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à disposition des membres médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des réclamations qui est décrit au chapitre III « le processus de médiation de la consommation AME Conso » de la **charte** de l'entité de médiation de la consommation AME Conso, annexée à la présente convention en **annexe II**.

Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet dédié à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêts sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **ARTICLE 3 : LISTE DES MEDIATEURS**

L'AME Conso désigne un membre médiateur, personne physique, pour le secteur du professionnel adhérent, intégré à la présente convention en son **annexe 1** dont le professionnel adhérent déclare avoir connaissance.

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;

- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent **leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité**, dans le cadre d'une **procédure transparente, efficace et équitable**.

Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

A réception de chaque saisine du client consommateur, l'entité de médiation de la consommation AME Conso désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée (**annexe 1**) en fonction des critères suivants :

- Champ de compétence du membre médiateur qualitatif et/ou connaissance du secteur
- Disponibilité du membre médiateur
- Expérience du membre médiateur en cas de litige complexe

En application de l'article **R.613-1 du code de la consommation**, chaque médiateur, personne physique, désigné informe sans délai les parties au litige de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel adhérent ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel adhérent ou le client consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec l'organisme professionnel et validée par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation de la consommation AME Conso pourvoit au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

#### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME PROFESSIONNEL**

L'organisme professionnel :

- **assume** le cas échéant, tout ou partie du **coût de la médiation** conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- **n'interfère pas** de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation par l'entité de médiation de la consommation l'AME Conso ou le médiateur, personne physique, désigné par l'AME Conso ;
- **recommande** à ses professionnels adhérents de faire preuve de **coopération** pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique;
- **informe** ses professionnels adhérents de l'existence de la présente **convention-cadre** et la leur communique accompagnée de ses annexes ;
- **propose** à ses professionnels adhérents de **désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso** comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre ceux-ci et l'un de leurs clients consommateurs. Le professionnel adhérent reste libre de choisir un autre médiateur.
- **informe** ses professionnels adhérents qui désigneront l'entité de médiation de la consommation AME Conso qu'ils doivent **inscrire de manière visible et lisible** sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, sur leurs bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié, les coordonnées complètes de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article **21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995** relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut avec l'accord du professionnel adhérent et du client consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **ARTICLE 6 : COUT DE LA MEDIATION EXCLUSIVEMENT A LA CHARGE DU PROFESSIONNEL**

Le coût se décompose en deux éléments :

### **1 - Adhésion annuelle**

**L'organisme professionnel** s'engage à verser une cotisation à l'entité de médiation de la consommation AME Conso d'un montant **de 140€ HT (soit 168€ TTC) par professionnel adhérent et par établissement** au titre des frais administratifs et ce dès la signature de la présente convention (soit 46,67€ HT/an soit 56€ TTC/an) pour toute la durée de la convention, soit pour **3 ans**.

Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- frais de création, de développement et de maintenance de son site Internet consacré à la médiation des litiges de la consommation ;
- frais postaux et de photocopies ;
- frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- rétributions versées au médiateur, personne physique, désigné pour régler le litige ;
- frais de fonctionnement de toute nature : personnel, expert-comptable, info graphiste, logiciel.

### **2 – Coût de la médiation**

Le coût de la médiation de la consommation est fixé de la manière suivante :

<b>Montant sollicité par le consommateur</b>	<b>Montant à la charge du professionnel</b>
Jusqu'à 200 €	70 € HT soit 84 € TTC
Au-delà de 200 € et jusqu'à 1.000 €	165 € HT soit 198 € TTC
Au-delà de 1.000 € et jusqu'à 5.000 €	330 € HT soit 396 € TTC
Au-delà de 5.000 €	550 € HT soit 660 € TTC

Ce montant sera réglé par tout mode de paiement par **l'organisme professionnel** qui s'y **oblige à la fin de la médiation.**

## **ARTICLE 7 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION**

A l'issue de **la durée de 3 ans**, la convention peut être renouvelée sur demande de l'organisme professionnel et acceptation de l'AME CONSO aux conditions définies par l'AME CONSO pour une nouvelle durée de 3 ans.

A défaut de renouvellement, la présente convention **prendra fin et l'organisme professionnel et ses adhérents ne seront plus inscrits** sur la liste des professionnels ayant de fait l'AME CONSO en qualité de médiateur de la consommation. **Cette information sera transmise à la CECMC.**

## **ARTICLE 8 : CONDITION SUSPENSIVE**

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties, **sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC** qui sera notifiée à l'entité de médiation de la consommation AME Conso par voie écrite.

Toute **modification** de la présente convention fait l'objet d'un **avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC** pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

## **ARTICLE 9 : REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

## **ARTICLE 10 : DISPOSITIONS FINALES**

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque ainsi que les engagements pris individuellement par les professionnels adhérents sur la base de cette convention-cadre.

## **ANNEXES**

La présente convention est complétée par les documents suivants:

**Annexe 1** : Liste des membres médiateurs de l'entité de médiation AME Conso pour chaque secteur

**Annexe 2** : Charte de l'entité de médiation AME Conso (décrivant notamment le processus de médiation de l'AME Conso en son chapitre III)



## **ANNEXE 1**

### **LISTE DES MEMBRES MEDIATEURS POUR CE SECTEUR**

#### **N09 - MAISONS DE RETRAITE, ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT**

**ALBERT ANGELA  
AKNINE DELHIA  
BACHY EMELINE  
BARDOT EMILIE  
BERTHE ISABELLE  
BLANCHER PHILIPPE  
BOUBENDIR KAMEL  
DJIAN YVES  
EVIN CLAUDE  
GAMIETTE PATRICK GEORGES  
GARLIN FERRARD ODILE  
IMBERT ALIX  
MAIRET ARMELLE  
ORDONNEAU NICOLE  
ORMILLIEN PHANUEL  
POURRE CATHERINE  
RAOULT EMMANUELLE  
TCHIKINE ANNA  
TESSIER PHILIPPE**

## **ANNEXE 2**

# **CHARTRE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

## **PREAMBULE**

Par ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et par décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015, la France a transposé la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 instituant un dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso et ses membres médiateurs s'engagent à respecter les règles fixées par ces textes, codifiés aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation (Livre VI, Titre 1er du code de la consommation), ainsi que la présente Charte.

### **Présentation de l'entité de médiation de la consommation AME Conso**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a été référencée par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 27 juillet 2016.

Elle peut être saisie par tout consommateur en situation de litige avec un professionnel, à condition que ce dernier ait adhéré, de façon effective, au dispositif de médiation de la consommation de l'AME Conso.

Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS.

Son site internet est : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

## **I – CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **I.1 – DEFINITION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

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. Le professionnel en assure la charge financière.

Le processus de médiation de la consommation s’applique aux litiges contractuels, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

### **I.2 – DEFINITION DES CONSOMMATEURS ET DES PROFESSIONNELS**

Les notions de consommateur et de professionnel sont définies à l’article liminaire du code de la consommation.

On entend par consommateur « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

On entend par professionnel « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

### **I.3 – LES LITIGES EXCLUS DU CHAMP D’APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas aux litiges entre professionnels, aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel, aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel, aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation, et aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

## **II – LES MEMBRES MEDIATEURS DE L’AME CONSO**

### **II.1 – DESIGNATION**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso possèdent tous des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Une liste des membres médiateurs de l’entité de médiation AME Conso est annexée à toute convention de médiation de la consommation signée avec un professionnel, soumise à l’approbation de la CECMC.

Les noms des médiateurs, personnes physiques, dont la candidature a été validée par la CECMC, et qui peuvent donc procéder à des médiations de la consommation pour le compte de l’entité de médiation de la consommation AME Conso, sont inscrits sur le site internet de l’AME Conso.

### **II.2 – DILIGENCE ET COMPETENCE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso s’engagent à accomplir avec diligence et compétence la mission qui leur a été confiée.

En cas d’indisponibilité, ils doivent en informer sans délai le bureau de l’entité de médiation de la consommation AME Conso afin que celui-ci puisse pourvoir à leur remplacement.

Les membres médiateurs prennent connaissance de tous les documents qui leur sont transmis pour la bonne compréhension du litige.

L’AME Conso propose, en outre, à tous ses membres médiateurs une formation continue.

### **II.3 – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les membres médiateurs de l’entité de médiation de la consommation AME Conso ne peuvent pas être désignés s’ils ont eu un lien personnel ou professionnel, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, avec le consommateur ou le professionnel.

Les membres médiateurs exercent leur mission en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d’une procédure transparente, efficace et équitable. Ils ne reçoivent aucune instruction, ni des parties au litige de consommation, ni de l’entité de médiation.

Chaque médiateur informe sans délai les parties aux litiges de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts, ainsi que son droit à s'opposer à la poursuite de sa mission de médiation.

Le cas échéant, le bureau de l'entité de médiation de la consommation AME Conso remplace immédiatement ledit membre médiateur afin d'accomplir la mission de médiation.

## **II.4 – CONFIDENTIALITE**

La médiation de la consommation est soumise à une obligation de confidentialité, qui s'applique :

- entre les parties, durant le déroulement de la médiation et hors médiation
- à l'égard du membre médiateur, qui s'engage à assurer la confidentialité des propos tenus pendant la médiation, du nom des parties, du contenu du dossier et des faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission.

Le contenu de la proposition de solution donnée par le membre médiateur ne peut pas être porté à la connaissance de tiers au différend en cause.

Le principe de confidentialité n'est pas opposable à la CECMC qui, conformément à l'article R.615-10 du code de la consommation, peut entendre toute personne et se faire communiquer tout document en vue de l'accomplissement de sa mission.

## **III – LE PROCESSUS DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

### **III.1 – SAISINE DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso :

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain – 75007 PARIS, accompagné des documents étayant sa demande.

### **III.2 – RECEPTION DE LA DEMANDE DE MEDIATION**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner.

L'AME Conso veille à ce que les désignations individuelles soient réparties équitablement entre les membres médiateurs en fonction des critères suivants :

- champs de compétence du membre médiateur, et qualification dans le secteur ;
- disponibilité du membre médiateur ;
- expérience du membre médiateur en cas de litige « complexe ».

### **III.3 – EXAMEN DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine de l'AME Conso, par le consommateur, pour en vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

#### **Si la demande de médiation n'est pas recevable :**

Le consommateur reçoit un courrier motivé, par voie électronique ou postale, l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

#### **Si la demande de médiation est recevable :**

Le membre médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation, par voie électronique ou par courrier simple, en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le membre médiateur informe les parties au litige qu'elles ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. Il indique également que chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge et qu'en cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

L'issue de la médiation de la consommation doit alors intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification.

Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

### **III.4 – DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties, à prendre connaissance de leurs arguments et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord.

A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le membre médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, par les parties, à savoir que si l'exécution est effective, elles ne pourront plus saisir la justice à moins que de nouveaux éléments ne soient produits au dossier. L'accord entre les parties n'ayant pas de force exécutoire en lui-même et reposant sur leur seule volonté de se conformer à la solution qu'elles ont acceptée, les parties devront, le cas échéant, saisir le juge aux fins de demander l'homologation de la proposition de solution.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours.

Si les parties acceptent la proposition de solution, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation.

Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice.

Si l'une ou les deux parties ne réponde(nt) pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

### **III.5 – SUSPENSION DES DELAIS DE PRESCRIPTION**

La saisine de l'entité de médiation de la consommation AME Conso suspend les délais de prescription de l'action en justice à compter de la date de l'envoi par le médiateur de la lettre notifiant aux parties la recevabilité de cette saisine. Les délais de prescription recommencent à courir à compter de l'envoi par le médiateur de sa proposition de solution aux parties.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso ne peut traiter un dossier si une action en justice a été engagée pour le même litige, objet de la saisine.

## **IV – OBLIGATIONS DE COMMUNICATION DE L'AME CONSO ET CONTROLE PAR LA CECMC**

### **IV.1 - SITE INTERNET DE L'ENTITE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION AME CONSO**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso a mis en ligne un site internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) comprenant les informations suivantes :

- ses adresses postale et électronique ;
- la mention de son inscription sur la liste des médiateurs établie conformément à l'article L. 615-1 du code de la consommation ;
- la décision de sa nomination et la durée de son mandat ;
- les diplômes ou parcours professionnel de ses membres médiateurs ;
- son appartenance, le cas échéant, à des réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;
- les types de litiges relevant de sa compétence ;
- la référence aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation des litiges de consommation ;
- les cas dans lesquels, en application de l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut faire l'objet d'une médiation ;
- la liste des langues utilisées pour la médiation ;
- le lien vers le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation.

### **IV.2 – RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso met à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées.

### **IV.3 – CONTROLE DE LA CECMC**

L'entité de médiation de la consommation AME Conso transmet à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité, et ce, au moins tous les deux ans. Ces informations comprennent au minimum :

- le rapport annuel d'activité ;
- une description des formations suivies en matière de médiation de la consommation ;
- une évaluation de l'efficacité de la médiation et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

## **RAPPEL DU CADRE LEGAL**

Le titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L. 612 -1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le professionnel est ainsi tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir.

La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels.

Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier).

Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé; les parties en sont alors informées.

Une convention-cadre a été conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'EHPA Saint Louis dument représenté par le CCAS de *Toulouse* signée le 8 Décembre 2023

Par cette convention, *l'EHPA Saint Louis dument représenté par le CCAS de Toulouse* propose à ses professionnels adhérents de désigner l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation, pour une période de trois ans à compter de la signature de la convention-cadre et selon les conditions prévues par celle-ci.

Le professionnel adhérent :

- déclare être adhérent de l'organisme professionnel, précité ;
- déclare avoir pris connaissance de la convention-cadre conclue entre l'entité de médiation de la consommation AME Conso et l'organisme professionnel susmentionné ainsi que de ses annexes : Charte décrivant notamment le processus de médiation, liste des médiateurs ... ;
- désigne l'entité de médiation de la consommation AME Conso comme médiateur de la consommation pour trois ans, à compter de la date de signature de la convention-cadre par l'organisme professionnel, susmentionné.

**L'organisme professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention et ses annexes.**

Fait à Paris, en deux exemplaires

**Pour l'organisme professionnel :**

Mme Nadège GRILLE

Qualité : Directrice Générale du CCAS

De Toulouse

**Pour l'AME Conso:**

Mme Angela ALBERT

Qualité : Présidente

Date :

Signature

Date :

Signature

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention annuelle d'aide au fonctionnement par la Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Garonne du dispositif "Agir Dans Mon Quartier"**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 007**

**DEL-23-0307**

Mesdames, Messieurs,

La présente convention a pour objet de définir les modalités d'intervention et de versement de la subvention de fonctionnement de la Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Garonne (CAF), au dispositif « Agir Dans Mon Quartier » destiné à soutenir des actions d'animation de quartier menées par les habitants.

Le dispositif a pour vocation de soutenir et de poursuivre les actions d'animation de quartier, les projets ouverts à tous les habitants sur les thèmes de l'environnement, de la solidarité et de l'interculturalité.

Au titre de l'exercice 2023, la Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Garonne contribue financièrement pour un montant total de 17 884.00 euros.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention annuelle d'aide au fonctionnement par la Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Garonne du dispositif "Agir Dans Mon Quartier"**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après avoir entendu le rapport relatif à l'octroi d'une subvention de 17 884.00 euros pour abonder le dispositif « Agir Dans Mon Quartier », les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Est adoptée la convention entre le CCAS et la Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Garonne, annexée à la présente délibération, pour l'attribution d'une subvention de 17 884.00 euros permettant d'abonder le dispositif « Agir Dans Mon Quartier ».

**ARTICLE 2** : Madame la Vice-Présidente du Conseil d'Administration du CCAS ou en cas d'empêchement la Directrice Générale du CCAS sont autorisées à signer l'ensemble des actes à intervenir dans le cadre de la convention, annexé à la présente délibération.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**007 - Convention annuelle d'aide au fonctionnement par la Caisse d'Allocations Familiales  
de la Haute-Garonne du dispositif "Agir Dans Mon Quartier" - DEL-23-0307**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



# Convention annuelle d'aide au fonctionnement

## « Fonds locaux caisse d'Allocations familiales »

Dossier n° 2023213

### Entre :

Le Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse,  
Dont le siège est situé 2, Bis Rue de Belfort - 31000 Toulouse.  
Représenté(e) par Maroua BOUZAIDA SYLLA, sa Vice-Présidente,

Ci-après désigné « le gestionnaire ».

### Et :

La caisse d'Allocations familiales de la Haute-Garonne,  
Dont le siège est situé 24 Rue Riquet - 31046 Toulouse Cédex 9.  
Représenté par Jean-Charles PITEAU, son directeur,

Ci-après désignée « la Caf ».

### Préambule

Les Caisses d'Allocations Familiales poursuivent une politique d'action sociale familiale articulée autour de deux finalités:

- Améliorer la vie quotidienne des familles, par une offre adaptée de services et d'équipements,
- Mieux accompagner les familles, en particulier lorsqu'elles sont confrontées à des difficultés.

Au travers de diagnostics partagés, elles prennent en compte les besoins des familles et les contributions des partenaires.

Les habitants et les usagers sont associés à l'expression des besoins sociaux et à la définition des modalités pour les satisfaire.

La couverture des besoins est recherchée par une implantation prioritaire des équipements sur des territoires qui en sont dépourvus. Elle se traduit, entre autres, par une fréquentation optimale des structures.

L'offre de service doit bénéficier à l'ensemble des familles et accorder une attention particulière aux familles à revenus modestes notamment au travers d'une politique tarifaire adaptée.

**Il est convenu et arrêté ce qui suit :**

## **Article 1 - Objet de la convention**

La présente convention définit et encadre les modalités d'intervention et de versement de la subvention de fonctionnement pour l'équipement ou service de : Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse .

La convention a pour objet de :

- prendre en compte les besoins des usagers
- déterminer l'offre de service et les conditions de sa mise en œuvre
- fixer les engagements réciproques entre les co-signataires.

La convention est constituée par les documents contractuels suivants :

- les présentes stipulations
- l'annexe 1 relative à la Charte de la laïcité de la branche famille avec ses partenaires;
- l'annexe 2 relative à la liste des pièces justificatives à fournir.

## **Article 2 - Champ de la convention**

### **Action ou activité soutenue par la Caf :**

Dispositif Agir dans mon Quartier (ADMQ) .

## **Article 3 – Engagements du gestionnaire**

### **3.1. Au regard de l'activité de l'équipement ou service**

Le gestionnaire met en œuvre un projet éducatif et/ou social de qualité, avec un personnel qualifié et un encadrement adapté.

Il est conscient de la nécessité d'une certaine neutralité pour le fonctionnement de son service, et en conséquence, s'engage à ne pas avoir vocation essentielle de diffusion philosophique, politique, syndicale ou confessionnelle et à ne pas exercer de pratique sectaire.

De plus, le gestionnaire s'engage à respecter la « Charte de la Laïcité de la branche famille avec ses partenaires », adoptée par le Conseil d'Administration de la Caisse Nationale des Allocations Familiales le 1er septembre 2015, jointe en annexe 1 de la présente convention.

Il s'engage à répondre aux différents questionnaires pour lesquels il est sollicité (Cnaf, Caf ...) dans les délais impartis.

### **3.2. Au regard du public visé par la présente convention**

Le gestionnaire s'engage à offrir un service de qualité, accessible à tous, répondant aux besoins du public, en recherchant sa participation et en respectant les règles de confidentialité.

### **3.3. Au regard de la communication**

Le gestionnaire s'engage à faire mention de l'aide apportée par la Caf dans les informations et documents administratifs destinés aux familles et dans toutes les interventions, déclarations publiques, communiqués, publications, affiches et messages Internet.

### **3.4. Au regard des obligations légales et réglementaires**

Le gestionnaire s'engage au respect, sur toute la durée de la convention, des dispositions légales et réglementaires, notamment en matière :

- d'agrément, de conditions d'ouverture, de création de service,
- d'hygiène, de sécurité et d'accueil du public,
- de droit du travail,
- de règlement des cotisations URSSAF,
- d'assurance,
- de procédure de redressement judiciaire, cessation d'activité, dépôt de bilan.

Le gestionnaire s'engage à informer la Caf de tout changement apporté dans ses statuts.

Le gestionnaire s'engage en application du décret du 31 décembre 2021 approuvant le Contrat d'engagement républicain des associations et fondations bénéficiant de subventions publiques ou d'un agrément de l'Etat, à avoir souscrit au Contrat d'engagement républicain et à respecter son contenu. Tout manquement observé à ce titre est de nature à justifier un retrait de tout ou partie de la subvention accordée.

### **3.5. Au regard des pièces justificatives**

Le gestionnaire s'engage, pour toute la durée de la convention, à produire les pièces justificatives détaillées en annexe 2, impérativement avant le 30 juin N+1.

Le gestionnaire est garant de la qualité et de la sincérité des pièces justificatives.

Les justificatifs peuvent être fournis indifféremment sous forme d'originaux, de photocopies, de télécopies, de courriels ou de fichiers électroniques, sauf demande expresse de la Caf.

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL47044H1-DE



Le gestionnaire s'engage à conserver dans un lieu unique durant toute la convention et pendant 6 ans après le dernier versement tous les justificatifs comptables, financiers et administratifs relatifs à la présente convention.

### 3.6. Au regard de la tenue de la comptabilité

Le gestionnaire s'engage à tenir une comptabilité générale et une comptabilité analytique distinguant chaque activité et à valoriser les contributions à titre gratuit (locaux, personnels ...).

### Article 4 – Engagements de la Caf

En contrepartie du respect des engagements mentionnés ci-dessus, la Caf s'engage à apporter annuellement sur la durée de la présente convention :

- le versement d'une subvention de fonctionnement de 17 884 € avec les attendus suivants :

- Bilans et évaluations des projets .

### Article 5 – Modalités d'octroi de la subvention

#### 5-1. Modalités d'ouverture du droit

Le versement de la subvention de fonctionnement s'effectue sur production de pièces justificatives selon les dispositions précisées ci- après et détaillées en annexe 2.

Plusieurs catégories de pièces justificatives sont nécessaires :

1. Les pièces nécessaires à la signature de la convention et donc à l'ouverture du droit. Ces pièces ne sont à retourner avec la convention que si vous ne les avez pas déjà transmises à la Caf en même temps que la constitution de votre dossier de demande de subvention.
2. Les pièces nécessaires au versement de la subvention. Ces pièces sont à transmettre à la Caf impérativement **avant le 30 juin N+1**. En cas de non-fourniture des justificatifs à cette date, la Caf n'est plus engagée vis-à-vis du gestionnaire et pourra ne pas verser le solde et procéder au recouvrement des acomptes éventuellement versés.

#### 5-2. Modalités de versement

Après signature de la convention et lorsque les pièces justificatives nécessaires au paiement sont reçues, la subvention sera versée au gestionnaire à hauteur de 100%.

Sur demande explicite du gestionnaire par saisine de la Caf par mail ou courrier, la Caf se réserve le droit de verser l'aide sous forme d'acompte. Ce dernier se verse uniquement lors de l'année de réalisation du service, soit en N, après signature de la présente convention. Le solde est alors versé en N+1 après production des pièces justificatives nécessaires au paiement, à fournir avant le 30 juin N+1.

**Pour la présente convention :**

**- Cas général :**

- **le paiement de la subvention intervient à réception des pièces justificatives, à fournir avant le 30 juin 2024**

**- En cas d'acompte :**

- **un acompte pourra être versé en 2023 après signature de la présente convention. Le versement du solde interviendra alors à réception des justificatifs nécessaires au paiement, à fournir à la Caf au plus tard le 30 juin 2024 .**

## **Article 6 - Suivi des engagements et évaluation des actions**

Les termes de la présente convention font l'objet d'un suivi réalisé en concertation. La Caf et le gestionnaire conviendront conjointement des modalités de suivi des engagements.

L'évaluation des conditions de réalisation des actions auxquelles la Caf a apporté son concours, sur les plans qualitatifs comme quantitatifs, est réalisée dans les conditions définies d'un commun accord entre la Caf et le gestionnaire.

L'évaluation porte notamment sur :

- la conformité des résultats au regard des objectifs mentionnés à l'article 2 de la présente convention,
- l'impact des actions ou des interventions, s'il y a lieu, au regard de leur utilité sociale ou de l'intérêt général,
- les prolongements susceptibles d'être apportés à la convention, y compris la conclusion d'une nouvelle convention totale ou pluriannuelle.

La non réalisation des actions prévues dans le cadre de la présente convention pourra entraîner la récupération de tout ou partie des sommes versées.

## **Article 7 – Contrôle de l'activité financée**

Le gestionnaire doit pouvoir justifier, auprès de la Caf, de l'emploi des fonds reçus.

La Caf, avec le concours éventuel de la Cnaf et/ou d'autres Caf dans le cadre d'interventions mutualisées, procède à des contrôles sur pièces et/ou sur place, pour l'ensemble des exercices couverts par cette convention, afin de vérifier la justification des dépenses effectuées au titre de la présente convention, sans que le gestionnaire ne puisse s'y opposer.

Le partenaire s'engage à mettre à la disposition de la Caf et le cas échéant de la Cnaf, tous les documents nécessaires à ces contrôles, notamment livres, factures, documents comptables, registres des présences, ressources des familles, agrément, organigramme, état du personnel, contrats de travail, rapports d'activité.

Outre l'exercice en cours, la Caf peut procéder à des contrôles sur les trois derniers exercices liquidés.

Le contrôle fait l'objet d'une procédure contradictoire. Il peut entraîner une régularisation.

Le refus de communication de justificatifs, ou tout autre document entraîne la suppression du financement de la Caf, et la récupération des sommes versées non justifiées.

## **Article 8 – Révision des termes**

Toute modification des conditions ou des modalités d'exécution de la présente convention définie d'un commun accord entre les parties fera l'objet d'un avenant.

Celui-ci précisera les éléments modifiés de la convention, sans que ceux-ci ne puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux définis à l'article 2.

## **Article 9 - Résiliation / suspension de la convention**

La présente convention peut être résiliée d'office par la Caf, sans préavis, en cas de :

- cessation de l'activité de l'équipement ou service,
- constatation d'usage des fonds non conforme à leur destination,
- infraction aux lois et règlements en vigueur.

Le non-respect, la non-exécution ou la modification d'un des termes de la convention, sans la signature d'un avenant tel qu'indiqué à l'article 8 peuvent entraîner :

- la suspension immédiate des versements,
- la diminution des versements,
- la récupération des sommes versées,
- la dénonciation immédiate de la convention.

Les sommes non utilisées ou ayant fait l'objet d'un usage non conforme à leur destination devront être reversées à la Caf.

## **Article 10– Durée de la convention**

- **La présente convention couvre le financement de l'exercice 2023 .**
- **La Caf est engagée vis-à-vis du partenaire du 01/01/ 2023 au 30/06/ 2024 .**



Les parties à la présente convention s'engagent à se conformer à l'ensemble des dispositions constitutives de celle-ci.

Fait à Toulouse, le 21/06/2023

Fait à ....., le .....

La Caf

Le partenaire

DocuSigned by:

690334F8B7214A6...

Jean-Charles PITEAU, Directeur

Maroua BOUZAIDA SYLLA,  
Vice-Présidente

# Charte de la laïcité de la branche Famille avec ses partenaires



## PRÉAMBULE

La branche Famille et ses partenaires, considérant que l'ignorance de l'autre, les injustices sociales et économiques et le non-respect de la dignité de la personne sont le terreau des tensions et appels identitaires, s'engagent par la présente charte à respecter les principes de la laïcité tels qu'ils résultent de l'histoire et des lois de la République.

Au lendemain des guerres de religion, à la suite des Lumières et de la Révolution française, avec les lois scolaires de la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, avec la loi du 9 décembre 1905 de « Séparation des Eglises et de l'État », la laïcité garantit tout d'abord la liberté de conscience, dont les pratiques et manifestations sociales sont encadrées par l'ordre public. Elle vise à concilier liberté, égalité et fraternité en vue de la concorde entre les citoyens. Elle participe du principe d'universalité qui fonde aussi la Sécurité sociale et a acquis, avec le préambule de 1946, valeur constitutionnelle. L'article 1<sup>er</sup> de la Constitution du 4 octobre 1958 dispose d'ailleurs que « La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale. Elle assure l'égalité devant la loi de tous

les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle respecte toutes les croyances ».

L'idéal de paix civile qu'elle poursuit ne sera réalisé qu'à la condition de s'en donner les ressources, humaines, juridiques et financières, tant pour les familles, qu'entre les générations, ou dans les institutions. À cet égard, la branche Famille et ses partenaires s'engagent à se doter des moyens nécessaires à une mise en œuvre bien comprise et attentionnée de la laïcité. Cela se fera avec et pour les familles et les personnes vivant sur le sol de la République quelle que soient leur origine, leur nationalité, leur croyance.

Depuis soixante-dix ans, la Sécurité Sociale incarne aussi ces valeurs d'universalité, de solidarité et d'égalité. La branche Famille et ses partenaires tiennent par la présente charte à réaffirmer le principe de laïcité en demeurant attentifs aux pratiques de terrain, en vue de promouvoir une laïcité bien comprise et bien attentionnée. Elaborée avec eux, cette charte s'adresse aux partenaires, mais tout autant aux allocataires qu'aux salariés de la branche Famille.

### ARTICLE 1 LA LAÏCITÉ EST UNE RÉFÉRENCE COMMUNE

La laïcité est une référence commune à la branche Famille et ses partenaires. Il s'agit de promouvoir des liens familiaux et sociaux sains et de développer des relations de solidarité entre et au sein des générations.

### ARTICLE 2 LA LAÏCITÉ EST LE SOCLE DE LA CITOYENNETÉ

La laïcité est le socle de la citoyenneté républicaine, qui promeut la cohésion sociale et la solidarité dans le respect du pluralisme des convictions et de la diversité des cultures. Elle a pour vocation l'intérêt général.

### ARTICLE 3 LA LAÏCITÉ EST GARANTE DE LA LIBERTÉ DE CONSCIENCE

La laïcité a pour principe la liberté de conscience. Son exercice et sa manifestation sont libres dans le respect de l'ordre public établi par la loi.

### ARTICLE 4 LA LAÏCITÉ CONTRIBUE À LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET À L'ÉGALITÉ D'ACCÈS AUX DROITS

La laïcité contribue à la dignité des personnes, à l'égalité entre les femmes et les hommes, à l'accès aux droits et au traitement égal de toutes et de tous. Elle reconnaît la liberté de croire et de ne pas croire. La laïcité implique le rejet de toute violence et de toute discrimination raciale, culturelle, sociale et religieuse.

### ARTICLE 5 LA LAÏCITÉ GARANTIT LE LIBRE ARBITRE ET PROTÈGE DU PROSELYTISME

La laïcité offre à chacune et à chacun les conditions d'exercice de son libre arbitre et de la citoyenneté. Elle protège de toute forme de prosélytisme, qu'il s'agisse d'individuel et chacun de faire ses propres choix.

### ARTICLE 6 LA BRANCHE FAMILLE RESPECTE L'OBLIGATION DE NEUTRALITÉ DES SERVICES PUBLICS

La laïcité implique pour les collaborateurs et administrateurs de la branche Famille, en tant que participants à la gestion du service public, une stricte obligation de neutralité (ainsi que d'impartialité). Les citoyens ne doivent pas manifester leurs convictions philosophiques, politiques et religieuses. Nul citoyen ne peut notamment se prévaloir de ses convictions pour refuser d'accomplir une tâche. Par ailleurs, nul usager ne peut être exclu de l'accès au service public en raison de ses convictions et de leur expression, dès lors qu'il ne perturbe pas le bon fonctionnement du service et respecte l'ordre public établi par la loi.

### ARTICLE 7 LES PARTENAIRES DE LA BRANCHE FAMILLE SONT ACTEURS DE LA LAÏCITÉ

Les règles de vie et l'organisation des espaces et temps d'activités des partenaires sont respectueux du principe de laïcité en tant qu'il garantit la liberté de conscience.

Ces règles peuvent être précisées dans le règlement intérieur. Pour les salariés et bénévoles, tout prosélytisme est prosaïque et les restrictions au port de signes, ou tenues, manifestant une appartenance religieuse sont prohibées si elles sont justifiées par la nature de la tâche à accomplir et proportionnées au fait recherché.

### ARTICLE 8 AGIR POUR UNE LAÏCITÉ BIEN ATTENTIONNÉE

La laïcité s'apprend et se vit sur les territoires selon les réalités de terrain, par des attitudes et manières d'être les uns avec les autres. Ces attitudes partagées et à encourager sont : l'accueil, l'écoute, la bienveillance, le dialogue, le respect mutuel, la coopération et la considération. Ainsi, avec et pour les familles, la laïcité est le terreau d'une société plus juste et plus fraternelle, portuse de sens pour les générations futures.

### ARTICLE 9 AGIR POUR UNE LAÏCITÉ BIEN PARTAGÉE

La compréhension et l'appropriation de la laïcité sont permises par la mise au service de temps d'information, de formation, de création d'outils et de lieux adaptés. Elle est prise en compte dans les relations entre la branche Famille et ses partenaires. La laïcité, en tant qu'elle garantit l'impartialité vis-à-vis des usagers et l'accueil de tous sans aucune discrimination, est prise en considération dans l'ensemble des relations de la branche Famille avec ses partenaires. Elle fait l'objet d'un suivi et d'un accompagnement constants.



**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Modification du Contrat de séjour des EHPAD du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse (CCAS)**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 004**

**DEL-23-0308**

Mesdames, Messieurs,

Suite à un contrôle des services de la Répression des Fraudes en juillet 2023 sur la résidence les 7 Deniers, plusieurs demandes de modification du contrat de séjour ont été exprimées par ce service pour une mise en conformité notamment avec la réglementation relative aux règles applicables en matière de droit des consommateurs.

Ces demandes de modifications sont également applicables aux EHPAD, puisque la réglementation n'est sur ces points pas distincte.

**a) Modification de l'article 9 : conditions de résiliation**

Les services de répression des fraudes souhaitent qu'une précision soit ajoutée à l'article 9-1 (résiliation à l'initiative du résident) mentionnant que le résident peut résilier son contrat à tout moment, et qu'il peut retirer cette demande de résiliation sous 48H sans avoir à en justifier le motif.

Les services de répression des fraudes ont souhaité également une modification de l'article 9-2 (résiliation à l'initiative de la direction) en limitant à 3 les motifs de résiliation conformément à l'article L311-4-1 du CASF, (ce qui suppose de regrouper les motifs liés aux manquements aux dispositions du contrat de séjour et du RF) et en unifiant la durée du préavis à 30 jours, quel que soit le motif de résiliation du contrat quand il est à l'initiative de la direction.

L'article 9 des contrats de séjours des EHPAD (Gaubert, Françoise de Veyrinas, Louis Douste-Blazy, Fontaines, Minimes, Antoine de Saint-Exupéry, Le Repos) est donc modifié pour tenir compte de ces éléments (cf annexe).

**b) Possibilité de recours gratuit à un service de médiation**

Par ailleurs, les services de la répression des fraudes ont souhaité que le contrat prévoit la possibilité pour le résident de recourir gratuitement à un service de médiation en cas de litige avec le CCAS sur sa facturation conformément aux articles 612-1 et 616-1 du Code de la Consommation.

Cette mention sera donc apposée sur l'annexe 1 du contrat de séjour, où figurent les tarifs de chaque EHPAD comme joint en annexe.

Compte tenu des éléments exposés il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer sur la modification de l'article 9 et de l'annexe 1 des contrats de séjours des EHPAD.

**Modification du Contrat de séjour des EHPAD du Centre Communal d'Action Sociale de  
Toulouse (CCAS)**

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales,  
**Vu** le Code d'Action Sociale et des Familles,  
**Vu** le Rapport de Mme la Vice-présidente du CCAS,  
**Vu** les documents joints en annexe (article 9 modifié et annexe 1 modifiée du contrat de séjour)

Après discussion, les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : Le Conseil d'Administration approuve la modification de l'article 9 et de l'annexe 1 des contrats de séjour des 7 EHPAD du CCAS : Fontaines, Repos, Louis Douste-Blazy, Françoise de Veyrinas, Gaubert, Minimes, Antoine de Saint-Exupéry.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration

---

Séance du 08 décembre 2023

**004 - Modification du Contrat de séjour des EHPAD du Centre Communal d'Action Sociale  
de Toulouse (CCAS) - DEL-23-0308**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## Contrat de séjour entre les soussignés

**Madame la Directrice de l'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes**  
«XXXXXXXXXXXXXXXXXX »

d'une part,  
et

**Madame, Monsieur** .....  
Né(e) le ..... à .....

Dénommé(e) ci-après le « résident »,

**ou**

**Madame, Monsieur** .....  
Né(e) le ..... à .....  
Adresse : .....

dénommé(e) « le représentant légal », en vertu d'une décision de tutelle, curatelle, sauvegarde de justice, habilitation familiale, prise par le Tribunal d'Instance de ..... ( joindre copie du jugement) ou d'un mandat de protection future dûment paraphé par le greffe du Tribunal d'Instance de .....( joindre copie du mandat de protection future).

d'autre part.

Il est convenu ce qui suit :

### ARTICLE 1 - DEBUT ET DUREE DU CONTRAT

**Madame, Monsieur** .....  
est admis dans l'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes  
« XXXXXXXXXXXXXXXX »  
en qualité de résident à compter du .....

Le présent contrat est conclu.

- pour une durée indéterminée  
 du / /20 au / /20

*NB : au-delà de 6 mois de présence continue du résident, le contrat est réputé à durée indéterminée.*

## ARTICLE 9 – CONDITIONS DE RESILIATION DE SEJOUR

Il peut être mis fin au séjour dans l'établissement selon les dispositions ci-après:

### 9-1) A l'initiative du résident

#### 9-1-a) délai de rétractation sans préavis

Conformément à l'article L311-4-1 du CASF, le résident ou son représentant légal peut exercer par écrit **un droit de rétractation dans les 15 jours** qui suivent la signature du contrat ou l'admission si celle-ci est postérieure, sans préavis et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée du séjour effectif (et de la réservation le cas échéant).

#### 9-1-b) départ avec préavis

**Passé le délai de rétractation, le résident ou son représentant légal, peut résilier le contrat de séjour à tout moment. A compter de la notification de sa décision de résiliation au gestionnaire de l'établissement, le résident ou son représentant légal dispose d'un délai de 48H pendant lequel il peut retirer cette décision sans avoir à justifier d'un motif. Ce délai de réflexion s'impute sur le délai de préavis mentionné ci-dessus.**

**Un préavis écrit devra cependant être adressé à la Direction de l'établissement au moins 30 jours avant la date du départ.**

Durant ce préavis, le tarif « Hébergement » sera facturé pleinement, que le résident soit effectivement présent ou non.

Toutes les dispositions nécessaires devront, par ailleurs, être prises, pendant la durée du préavis, pour libérer le logement, faute de quoi, les frais de séjour resteront opposables au-delà des 30 jours de préavis et jusqu'à libération complète de la chambre dans les conditions fixées à l'article 7-4.

### 9-2) A l'initiative de la Direction

- **En cas d'inexécution par la personne accueillie d'une obligation lui incombant au titre de son contrat de séjour ou de manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement de l'établissement,** la direction de l'établissement mettra fin au contrat de séjour avec un préavis de 1 mois, sauf lorsqu'un avis médical constate que cette inexécution ou ce manquement résulte de l'altération des facultés mentales ou corporelles de la personne accueillie.
- **Dans le cas où la personne accueillie cesse de remplir les conditions d'admission dans l'établissement lorsque son état de santé nécessite durablement des équipements ou des soins non disponibles dans cet établissement,** la direction de l'établissement mettra fin au contrat avec un préavis de un mois après s'être assurée que la personne dispose d'une solution d'accueil adapté.  
**Pour s'assurer que le résident dispose d'une solution d'accueil adapté, la direction d'établissement se mettra en relation** avec les membres de la famille ou le représentant

légal du résident, après avis du médecin coordonnateur et de son médecin traitant, pour assurer son transfert dans un établissement plus adapté à son l'état.

La direction adressera le cas échéant une fiche de demande de transfert auprès de la commission d'admission pour un établissement plus adapté au sein du CCAS. Les demandes de transfert à l'intérieur du CCAS sont traitées en priorité.

Si la commission d'admission du CCAS émet un avis favorable au transfert, celui-ci doit être effectué (aux conditions tarifaires du nouvel établissement) dans les 48H à compter de la libération de la place.

Dans les cas où le résident ou son représentant légal ne souhaite pas de transfert sur un autre établissement du CCAS ou du CTMR, ou si la pathologie du patient ne peut être prise en charge dans aucun autre établissement du CCAS ou du CTMR, la direction **demandera au résident ou à son représentant légal une preuve écrite des formalités qu'il a engagées pour trouver un établissement adapté sous 30 jours. A défaut, l'établissement informera le procureur de la République ou le juge des Tutelles de la situation de danger dans laquelle se trouve le résident du fait du non engagement des démarches de transfert.**

Enfin, lorsque il apparait au cours d'une hospitalisation, que l'état de santé du résident ne peut durablement plus être pris en charge par l'EHPAD au regard de la charge en soins, la direction peut mettre fin au contrat de séjour avec un préavis d'un mois, le résident bénéficiant de fait d'un accueil adapté puisqu'hospitalisé. Le patient sera alors réorienté par l'hôpital dans un établissement correspondant à son état de santé, une fois stabilisé.

➤ **En cas de cessation totale de l'activité de l'établissement.**

## EHPAD

« XXXXXXXXXXX »

### Annexe n°1

**Le Dépôt de Garantie et les frais de séjour applicables à compter de la date du point de départ du séjour, pour l'année 20XX, sont les suivants:**

<b>Dépôt de Garantie</b>	<b>XXX €</b>	
<b>Tarif "Hébergement"</b> <i>Résidents de plus de 60 ans</i> T1	<b>XX,XX€</b>	
<i>Résidents de moins de 60 ans</i> T1	<b>XX,XX€</b>	
<b>Tarif "Dépendance"</b>	<b>GIR 1 - 2</b>	<b>XX,XX €</b>
	<b>GIR 3 - 4</b>	<b>XX,XX €</b>
	<b>GIR 5 - 6</b>	<b>XX,XX €</b>

**Ces tarifs sont valables uniquement pour l'année en cours.**

Les montants des loyers de référence pour l'attribution de l'Aide au Logement (utilisé pour le montant du dépôt de garantie) et du Forfait Journalier Hospitalier (**20 € au 01 janvier 2018 pour une hospitalisation en médecine ou chirurgie**) sont fixés par arrêtés ministériels.

Les tarifs "Hébergement" et "Dépendance" sont révisés chaque année conformément aux dispositions de l'article 6 du présent contrat et fixés par le Président du Conseil départemental.

En cas de litige relatif à la facturation de vos frais d'hébergement, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation dans les conditions suivantes :

- Soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à votre disposition, accompagné des documents étayant la demande
- Soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain -75007 Paris accompagné des documents étayant la demande

**Signature du résident**

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Projet d'établissements 2022-2026 des Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées (EHPA, Résidences Autonomies et CHT) : Prévention et lutte contre la maltraitance - Partie 3**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 005**

**DEL-23-0309**

Mesdames, Messieurs,

L'article L311-8 du code de l'action sociale et des familles (CASF) dispose que :

*« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. »*

L'article 311-8 du CASF a été complété par la loi du 07 février 2022 par les éléments suivants : « Ce projet précise également la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance mise en œuvre par l'établissement ou le service, notamment en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle ».

Lors du contrôle de légalité des projets d'établissements 2022-2026 des EHPAD du CTMR, l'Agence Régionale de Santé a émis des recommandations en précisant que les projets d'établissement doivent comporter un axe spécifique sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance et un axe spécifique sur la politique de qualité. La Préfecture, compétente pour le contrôle de légalité des projets d'établissement des établissements territoriaux n'a, quant à elle, émis aucune observation.

Afin de se mettre en conformité avec les observations de l'ARS, il est donc proposé d'ajouter à tous les projets d'établissement du secteur personnes âgées une partie 3 relative à la prévention et à la lutte contre la maltraitance.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Projet d'établissements 2022-2026 des Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées (EHPA, Résidences Autonomies et CHT) : Prévention et lutte contre la maltraitance -  
Partie 3**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : La partie 3 relative à la prévention et à la lutte contre la maltraitance des projets d'établissement des établissements pour personnes âgées du CCAS de Toulouse est adoptée.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration

---

Séance du 08 décembre 2023

**005 - Projet d'établissements 2022-2026 des Etablissements d'Hébergement pour  
Personnes Agées (EHPA, Résidences Autonomies et CHT) : Prévention et lutte contre la  
maltraitance - Partie 3 - DEL-23-0309**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



## **PARTIE 3 : POLITIQUE DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE DANS LES ETABLISSEMENTS POUR PERSONNES AGEES DU CCAS DE TOULOUSE ET DU CTMR**

L'EHPAD / La résidence autonomie..... accorde une attention toute particulière à la prévention et à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées vulnérables, quelle que soit la nature de cette maltraitance (physique, psychologique, financière...) et quelle qu'en soit son origine (de la part d'un agent, de la famille, d'un tiers...).

La politique de prévention et de lutte contre la maltraitance mise en œuvre s'articule autour de 3 axes d'action principaux.

- 1) Des actions de sensibilisation et de formation aux droits des résidents à destination des résidents et de leurs familles
- 2) Une vigilance accrue sur le respect du consentement de la personne accueillie
- 3) Des actions de prévention et de contrôle du risque maltraitance sur la ressource humaine

### **I / SENSIBILISATION ET FORMATION AUX DROITS DES RESIDENTS A DESTINATION DES RESIDENTS ET DE LEURS FAMILLES.**

#### **1- A SENSIBILISATION AUX DROITS**

Divers documents sont mis à la disposition des résidents et de leurs familles pour l'exercice de leurs droits

- 1 annexe au règlement de fonctionnement dédiée aux droits et devoirs des résidents
- 1 affiche dédiée aux droits et devoirs des résidents

- 1 affiche sur la bienveillance
- 1 affiche sur la charte des droits et libertés de la personne
- 1 affiche sur les ressources présentes sur le territoire pour se faire aider dans le respect des droits de la personne âgée
- 1 affiche sur les modalités de protection juridique

1 fois par an, une information sur les droits et devoirs des résidents et une information sur les modalités de protection juridique sont faites par la direction en conseil de la vie sociale et en réunion de famille.

## 2- FORMATION A L'EXERCICE DES DROITS

Pour les résidents ayant les capacités cognitives suffisantes, les animateurs proposent régulièrement des jeux (quizz) sur l'exercice des droits et libertés de la personne âgée.

## II / RESPECT DU CONSENTEMENT OU DE L'ASSENTIMENT DE LA PERSONNE ACCUEILLIE.

L'EHPAD / la résidence autonomie..... recherche systématiquement le consentement de la personne âgée à être prise en charge en institution. Cette recherche est continue : elle intervient à l'entrée en institution mais aussi au cours de la prise en charge, lors de l'élaboration des projets de vie et de soins individualisés.

### 1- LORSQUE LA PERSONNE ÂGÉE DISPOSE DES CAPACITÉS COGNITIVES SUFFISANTES

Au moment de l'entrée dans l'établissement, lorsque la personne âgée ne présente pas de troubles cognitifs ( le MMSE est connu et supérieur ou égal à 21 et/ou la demande d'entrée n'est pas motivée par la présence de troubles de mémoire ou de troubles psychiatriques) le directeur réservera une partie de l'entretien seul à seul avec le futur résident pour s'assurer de son consentement à l'entrée, qui sera formalisé dans le dossier.

### 2- LORSQUE LA PERSONNE ÂGÉE NE DISPOSE PAS DES CAPACITÉS COGNITIVES SUFFISANTES

Au moment de l'entrée dans l'établissement, lorsque la personne âgée présente des troubles cognitifs (objectivés par un MMSE inférieur à 21 ou énoncés dans le dossier lors de la demande d'entrée), la direction demandera à l'aidant le récépissé d'une demande de dépôt de mise sous protection pour obtenir un accord à l'entrée (ou au maintien en institution) du résident de la part du représentant légal qui sera nommé.

Par ailleurs, l'assentiment de la personne âgée, y compris sous protection juridique, est systématiquement recherché par l'équipe soignante. L'assentiment est une position plus passive que

le consentement ; cela consiste à rechercher par tout moyen (la parole, l'observation du comportement, le recueil de l'histoire de vie auprès des proches...) que la personne n'est pas opposée à son entrée ou son maintien en institution.

Dans l'hypothèse où il apparaît que la personne âgée n'approuve pas son placement, le représentant légal sera informé de la situation par la direction et invité à rechercher si possible un autre mode de prise en charge, plus en adéquation avec les choix de vie du patient.

### **III / ACTION DE PREVENTION ET DE CONTROLE DU RISQUE MALTRAITANCE DANS LE PERSONNEL DES ETABLISSEMENTS POUR PERSONNES AGEES**

#### **1- CONTROLE DU CASIER JUDICIAIRE**

Lors de toute embauche de personnel contractuel (hors urgence), le directeur d'établissement demande à l'intéressée de produire le bulletin numéro 3 de son casier judiciaire de moins de deux ans qui comportent les condamnations les plus graves et notamment :

- Condamnations pour crimes et délits supérieures à 2 ans d'emprisonnement sans sursis, prononcées en France ou à l'étranger
- Condamnations pour crimes et délits inférieures à 2 ans d'emprisonnement sans sursis, si le tribunal en a ordonné la mention
- Certaines déchéances ou incapacités en cours d'exécution (par exemple, l'interdiction d'exercer une activité professionnelle).

Lors de l'embauche en CDI ou lors de la titularisation ainsi que pour tous les contractuels entrant pour la première fois en paye, le service de la DRH demande par ailleurs auprès des services judiciaires le bulletin numéro 2 qui comporte la plupart des condamnations judiciaires ou des sanctions administratives de l'agent en cours de recrutement. Pour les titulaires, cette demande est renouvelée tous les 5 ans.

#### **2- FORMATION DU PERSONNEL A LA BIENTRAITANCE**

Dans chaque établissement est formé au moins un référent bientraitance dont la mission est de diffuser les bonnes pratiques auprès de ses collègues, et de faire remonter les difficultés repérées par des résidents, des familles ou d'autres agents (cf fiche mission référent bientraitance).

Par ailleurs, chaque année, une formation à la bientraitance est organisée au sein de chaque établissement, animée par un groupe projet issu du pôle personnes âgées sur cette thématique.

### **3- SIGNALEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE**

#### **3-1 A L'INITIATIVE DES AGENTS**

L'établissement a mis en place un circuit de signalement des événements graves et indésirables dont la maltraitance.

Chaque agent a ainsi accès à un classeur intitulé « événement grave et indésirable »

A l'intérieur il dispose d'une fiche interne à sa disposition pour déclarer l'évènement dont il est témoin.

Cette fiche doit être adressée à l'infirmière coordonnatrice, au cadre de santé, à la direction ou à défaut à l'astreinte de direction qui sont chargés d'évaluer la criticité de l'évènement, de le gérer, et en fonction de la gravité de le signaler en externe à l'ARS ( après information du siège du CCAS).

Dès le recrutement, chaque agent est informé de cette procédure dans le livret d'accueil et sensibilisé à la bientraitance.

#### **3-2 A L'INITIATIVE DES RESIDENTS, FAMILLES, TUTEURS OU TIERS.**

La direction, le cadre de santé ou l'infirmière reste à la disposition de tout résident, famille, tuteur ou tiers, pour recueillir tout signalement de maltraitance.

Par ailleurs, les résidents, familles, tuteurs ou tiers, ont à leur disposition, affichée à l'accueil de l'établissement toutes les coordonnées des autorités compétentes pour recevoir un signalement.

Ils disposent également par affichage de toutes les ressources du territoire auprès desquelles ils peuvent faire valoir ou se renseigner sur leurs droits.

### **4- TRAITEMENT ET CONTROLE DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE**

#### **4-1 TRAITEMENT SUR SIGNALEMENT**

##### **DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE ENTRE RESIDENTS**

Lorsqu'un résident, une famille, un tuteur, un agent signale un acte de maltraitance d'un résident sur un autre, la situation est analysée au sein de l'équipe pluridisciplinaire sous l'égide du médecin coordonnateur et de la direction qui prendra toute mesure utile proportionnée pour faire cesser la situation. Si le résident maltraitant est porteur d'une maladie neuro dégénérative évoluée ou d'une pathologie psychiatrique, la réponse à ses troubles du comportement sera d'abord d'ordre médical et soignant. Son représentant légal sera informé de la situation de même que le cas échéant le représentant légal de sa victime. Si le résident ne présente pas de pathologies susceptibles d'expliquer un trouble du comportement, il sera mis fin au contrat de séjour. La victime ou son représentant sera invitée par ailleurs à engager toute mesure judiciaire qu'elle jugera utile.

- DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE D'UN RESIDENT PAR UN PROCHE, UN TIERS OU UN AGENT

La direction signalera aux autorités judiciaires, et/ou à l'agence régionale de santé et au conseil départemental, toute situation anormale portée à sa connaissance concernant un résident du fait d'un proche ou d'un tiers.

Si la maltraitance est le fait d'un agent, une enquête administrative sera déclenchée et donnera lieu le cas échéant à des poursuites disciplinaires et à un signalement aux autorités judiciaires.

**4-2 CONTROLE INOPINE**

La direction d'établissement ou la direction générale pourra mettre en œuvre à tout moment un contrôle inopiné interne visant à vérifier le respect des bonnes pratiques et des procédures internes, par les agents, de jour comme de nuit.

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Travaux de réhabilitation de l'EHPAD Les Tourelles en Centre Maternel – lot 2  
Démolition – Désamiantage - Gros œuvres – Charpente – Couverture Ordre de  
service n°8 – marché 2022-32**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 055**

**DEL-23-0310**

Mesdames, Messieurs,

En date du 31 mai 2022, le marché relatif aux travaux de réhabilitation de l'EHPAD Les Tourelles en Centre Maternel – lot 2 Démolition – Désamiantage - Gros œuvres – Charpente - Couverture a été attribué à la société OCBAT pour un montant global et forfaitaire de 480 885.75 € HT.

L'article 18 du CCAP indique que :

« Conformément à l'article R.2194-1 du Code de la Commande Publique, le présent marché pourra faire l'objet des modifications ci-après désignées :

- Ajout et/ou suppression de prestation de travaux, nécessaire à l'exécution du projet (sous présentation d'un devis) (...) Les modifications s'effectueront par ordre de service (...). L'ordre de service mentionnant les modifications sera notifié au titulaire du lot. Pour chaque lot, les ordres de service cumulés ne pourront pas dépasser 15% du montant initial du lot. Les modifications qui dépasseront ce seuil devront (...) être validées en CMAPA et en Conseil d'Administration. »

Ainsi, plusieurs ordres de services se sont succédé (période de préparation de chantier, prolongation de la période de préparation, démarrage des travaux, notification du calendrier d'exécution).

L'ordre de service n°5 relatif à des travaux supplémentaires rendus nécessaires suite à de nouveaux éléments découverts lors de la prise du site suite à son occupation illégale a été notifié le 12/04/2023 pour un montant de travaux supplémentaires de 22 391,03 € HT représentant un pourcentage d'augmentation de 4,66 %. Le montant total du marché a été donc porté à 503 276,75 € HT.

L'ordre de service n°6 relatif à de nouveaux travaux supplémentaires a été notifié le 26/05/2023. Il consistait en le rajout de travaux sur les linteaux extérieurs. Cet ordre de service présente une augmentation 16 812,22 € HT de travaux supplémentaires pour un montant total après augmentation de 520 088,97 € HT. Soit un pourcentage d'augmentation tous ordres de services cumulés de 8,15%.

L'ordre de service n°7 relatif à de nouveaux travaux supplémentaires a été notifié le 25/08/2023. Ce dernier consistait en la démolition des cheminées bâties au droit des toitures en bac acier ainsi que l'aménagement de la laverie à l'étage. L'ordre de service présente une augmentation de

6 887,16 € HT de travaux supplémentaires pour un montant total après augmentation de 526 976,13 € HT. Soit un pourcentage d'augmentation tous ordres de services cumulés de 9,58%.

Le présent ordre de service n°8 faisant dépasser les 15% de plus-value du montant initial du marché, le Conseil d'Administration est sollicité afin de l'approuver. Ces travaux supplémentaires n'étaient pas prévisibles au moment de la signature du marché. Ils ont été rendus nécessaires suite à la découverte, pendant les travaux, d'une partie de plancher et de la toiture à un état très critique.

L'ordre de service n°8 a pour objet :

- la création de réseaux nouveaux sur la future cuisine, les réseaux existants étant très endommagés,
- La réfection de la toiture du bâtiment annexe (logements indépendants) situé à l'entrée de la parcelle, la charpente existante s'étant révélée instable et très dégradée au démontage des faux plafonds,
- La reprise des planchers de ce même bâtiment suite au constat d'instabilité fait lors des travaux de démolition
- un prolongement des installations de chantier en conséquence

pour un montant de 57 561,70 € HT.

Le montant du marché est ainsi porté à 584 537,83 € HT.

Le pourcentage d'écart introduit par tous les ordres de service représente une plus-value de 21,55 % du montant initial du marché.

Cet ordre de service a fait l'objet d'un avis favorable à la Commission MAPA du 5 décembre 2023.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Travaux de réhabilitation de l'EHPAD Les Tourelles en Centre Maternel – lot 2 Démolition –  
Désamiantage - Gros œuvres – Charpente – Couverture Ordre de service n°8 – marché  
2022-32**

Vu le Code de l'Action sociale et des Familles,  
Vu le Code Général des Collectivités territoriales,  
Vu le Code de la Commande Publique,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant l'ordre de service n°8 ayant pour objet, la création de réseaux nouveaux sur la future cuisine, des travaux complémentaires au niveau des logements ainsi qu'au niveau du rez-de-chaussée générant un prolongement des installations de chantier pour un montant de 57 561,70 € HT et portant de ce fait le montant du marché à la somme de 584 537,83 € HT.

Considérant l'avis favorable de la Commission MAPA du 5 décembre 2023.

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Le Conseil d'Administration autorise le représentant de l'acheteur à signer l'ordre de service n°8 au marché 2022-32 relatif aux travaux de Démolition – Désamiantage - Gros œuvres – Charpente – Couverture dans le cadre des travaux de réhabilitation de l'EHPAD Les Tourelles en Centre Maternel avec l'opérateur économique OCBAT.

**ARTICLE 2** : Le financement sera assuré à l'aide des crédits affectés à cette opération.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration

---

Séance du 08 décembre 2023

**055 - Travaux de réhabilitation de l'EHPAD Les Tourelles en Centre Maternel – lot 2  
Démolition – Désamiantage - Gros œuvres – Charpente – Couverture Ordre de service n°8  
– marché 2022-32 - DEL-23-0310**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



Centre Communal d'Action Sociale

MAIRIE DE  TOULOUSE

## ORDRE DE SERVICE N° 8 AUGMENTATION DU MONTANT DES TRAVAUX

### A - Identification du pouvoir adjudicateur

Centre Communal D'action Sociale  
2b RUE DE BELFORT  
BP 70413  
31004 TOULOUSE CEDEX 6

<https://www.marches-publics.info>

### B - Identification du titulaire du marché

OCBAT OCBTP SIEGE QUILLAN SASU  
ZI LA PLAINE  
11500 QUILLAN  
Courriel : aurelie.bostyn@ocbtp.fr  
Tél. : 0468741847  
SIRET : 61595007800043

### C - Identification du maître d'œuvre

&ALAIN BAYLE ARCHEA/VALERIE NOAILLES/FRANCOIS ARCANGELI/BETEM MIDI PYRENEES  
227 AVENUE DE MURET  
31000 TOULOUSE  
Courriel : secretariat.toulouse@archea-architectes.fr

### D - Objet du marché

Travaux de réhabilitation de l'EHPAD "Les Tourelles" en Centre Maternel/ Lot n° 02 : Démolition - Désamiantage - Gros œuvre - Charpente - Couverture

Référence du marché : 2022-32

Date de la notification : 31/05/2022

### E - Prestations concernées par l'ordre de service

Désignation des prestations : Travaux de réhabilitation de l'EHPAD "Les Tourelles" en Centre Maternel/ Lot n° 02 : Démolition - Désamiantage - Gros œuvre - Charpente - Couverture

Montant contractuel avant augmentation :

- Taux de TVA : 20,0 %
- Montant HT : 526 976,13 €
- Montant TTC : 632 371,35 €

Montant des travaux supplémentaires :

- Taux de TVA : 20,0 %
- Montant HT : 57 561,70 €
- Montant TTC : 69 074,04 €

Pourcentage d'augmentation tous ordres de services cumulés : 21,55 %



Montant contractuel après augmentation :

- Taux de TVA : 20,0 %
- Montant HT : 584 537,83 €
- Montant TTC : 701 445,39 €

Le présent ordre de service vient formaliser l'ajout de travaux supplémentaires rendus nécessaires à l'opération conformément au devis joint.

Les travaux consistent en la création de réseaux nouveaux sur la future cuisine, des travaux complémentaires au niveau des logements ainsi qu'au niveau du rez-de-chaussée générant un prolongement des installations de chantier.

Ces modifications excèdent le seuil des 15% du montant initial du marché, cet ordre de service doit donc faire l'objet d'un passage en CMAPA et Conseil d'Administration.

L'article R2194-5 du code de la commande publique permet la modification du marché en raison du fait que ces travaux supplémentaires sont rendus nécessaires par des circonstances qu'un acheteur diligent ne pouvait pas prévoir. Ici, il s'agit d'une découverte pendant les travaux d'une partie de plancher et de la toiture à un état très critique.

## F - Signature du pouvoir adjudicateur

A ....., le .....

Signature du représentant du pouvoir adjudicateur  
Madame Nadège GRILLE, Directrice Générale du CCAS

## G - Accusé de réception de l'ordre de service par le titulaire du marché

Reçu le présent ordre de service le .....

Observations éventuelles :  
(A renseigner le cas échéant)

En cas d'observations, le titulaire doit les notifier au signataire de l'ordre de service concerné, dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de l'ordre de service, sous peine de forclusion.

A ....., le .....

Signature du titulaire

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Projet d'établissements 2022-2026 des Etablissements pour Personnes Agées (EHPAD, Résidences Autonomies et CHT) : Evaluation des activités et de la qualité des prestations - Partie 4**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 006**

**DEL-23-0311**

Mesdames, Messieurs,

L'article L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) dispose que

*« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. »*

Lors du contrôle de légalité des projets d'établissements 2022-2026 des EHPAD du CTMR, l'Agence Régionale de Santé a émis des recommandations en précisant que les projets d'établissement doivent comporter un axe spécifique sur la politique de qualité. La préfecture, compétente pour le contrôle de légalité des projets d'établissement des établissements territoriaux n'a, quant à elle, émis aucune observation.

Afin de se mettre en conformité avec les observations de l'ARS, il est donc proposé d'ajouter à tous les projets d'établissement du secteur personnes âgées une partie 4 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Projet d'établissements 2022-2026 des Etablissements pour Personnes Agées (EHPAD, Résidences Autonomies et CHT) : Evaluation des activités et de la qualité des prestations -  
Partie 4**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : La partie 4 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements pour personnes âgées du CCAS de Toulouse est adoptée.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration

---

Séance du 08 décembre 2023

**006 - Projet d'établissements 2022-2026 des Etablissements pour Personnes Agées  
(EHPAD, Résidences Autonomies et CHT) : Evaluation des activités et de la qualité des  
prestations - Partie 4 - DEL-23-0311**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



## **PARTIE 4 : POLITIQUE D'ÉVALUATION DES ACTIVITÉS ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS DANS LES ÉTABLISSEMENTS POUR PERSONNES ÂGÉES DU CCAS DE TOULOUSE ET DU CTMR**

L'EHPAD / la résidence autonomie..... accorde une attention toute particulière à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations fournies dans l'établissement.

La politique d'évaluation des activités et de la qualité des prestations s'organise autour de 3 axes d'action principaux.

- 1) Le recueil de la satisfaction client
- 2) La mise en place d'une politique d'évaluation interne
- 3) La mise en place d'une politique d'évaluation externe

### **I / RECUEIL DE LA SATISFACTION CLIENT.**

La mesure de la satisfaction client passe par des enquêtes de satisfaction annuelles auprès des résidents d'une part et auprès de leurs représentants légaux ou personnes de confiance d'autre part.

#### **1- ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES RÉSIDENTS**

L'enquête de satisfaction auprès des résidents est réalisée

- Soit à l'aide d'un formulaire papier rempli en autonomie
- Soit à l'aide d'un formulaire en ligne rempli en autonomie
- Soit à l'aide d'un formulaire rempli en face à face avec l'assistance d'un personnel de la structure accompagné, quand c'est possible et sous réserve de l'accord du résident interrogé, d'un résident élu au sein du comité de vie sociale.

Tous les résidents de l'EHPAD, en capacité de s'exprimer, même ponctuellement, et même sous protection juridique, peuvent exprimer leur avis par le biais de cette enquête.

Le taux de participation attendu (en référence à une étude HAS de 2021) est de 18%.

## **2- ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES TUTEURS ET DES PERSONNES DE CONFIANCE**

L'enquête de satisfaction auprès des tuteurs et des personnes de confiance est réalisée

- Soit à l'aide d'un formulaire papier
- Soit à l'aide d'un formulaire en ligne

L'échantillon interrogé est constitué a minima de tous les représentants légaux ( 1 par résident bénéficiant d'une mesure de protection qu'il s'agisse d'une tutelle, curatelle , sauvegarde de justice ou habilitation familiale) et des personnes de confiance ( 1 par résident qui ne bénéficie pas d'une mesure de protection). Il est à noter qu'un tuteur peut donner son accord pour qu'une personne de confiance autre que lui-même réponde au questionnaire.

Il peut être élargi à toutes les personnes mentionnées dans le dossier administratif comme contact du résident. L'échantillon choisi est validé par le CVS.

## **3- RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION**

Les résultats de l'enquête de satisfaction font l'objet d'une présentation en conseil de vie sociale et d'un affichage au sein de l'établissement.

## **II / POLITIQUE INTERNE D'EVALUATION DES ACTIVITES ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS**

L'EHPAD / la résidence autonomie met en place plusieurs mécanismes professionnels de mesure et de contrôle de la qualité de ses prestations.

### **1- EVALUATION DES COMPETENCES (ACQUISITION ET MAINTIEN) DES AGENTS INTERVENANT DANS LES SOINS ET L'HYGIENE**

Les infirmiers coordonnateurs et les cadres de santé évaluent les pratiques professionnelles des agents intervenant dans les soins et l'hygiène à partir d'outils formalisés pour un soin ou un acte type ( ex : une toilette au lit, un change, l'utilisation du lit douche, réfection d'une chambre...).

Par ailleurs des groupes d'analyse de pratiques animées par des psychologues sont régulièrement proposés aux agents pour réfléchir et se questionner sur leurs pratiques professionnelles.

## **2- CONTROLE QUALITE DES CUISINES ET DE L'EAU**

Le CCAS de Toulouse dispose en interne au profit de ses ESMS d'une cellule qualité, chargée du contrôle alimentaire dans ses cuisines de production ou relais d'une part et chargée du suivi des risques environnementaux (légionnelle, amiante, plomb...) d'autre part.

Les interventions de ce service sont complétées par le recours à des prestataires comme le laboratoire départemental.

## **3- EVALUATION DES PROCEDURES D'HYGIENE ET DU RISQUE INFECTIEUX.**

Le CCAS de Toulouse et le CTMR ont passé une convention de partenariat avec l'équipe mobile d'hygiène du CHU de Toulouse.

Les objectifs principaux de ce partenariat sont :

- La formation des professionnels de l'EHPAD
- L'aide à la formalisation du document d'analyse du risque infectieux et le suivi du plan d'actions
- Elaboration et la mise en œuvre de protocole d'hygiène des soins et d'entretien des locaux
- Suivi des bactéries multi résistantes et de l'usage des antibiotiques
- L'expertise en cas d'épidémie
- La sécurité sanitaire dans le circuit du médicament
- La gestion des déchets y compris les déchets à risque infectieux
- La gestion du linge

## **4- ENQUETE ET EVALUATION ADMINISTRATIVE INTERNE**

En cas de survenue d'un évènement indésirable ou d'une plainte, une enquête administrative interne peut être déclenchée sur lettre de mission de la directrice générale.

Des actions d'évaluation administrative interne peuvent être également déclenchées sur des thématiques ciblées pour mesurer les écarts entre les procédures et l'application sur le terrain de manière programmée ou inopinée. Ces actions sont conduites par les cadres du pôle personnes âgées

### III / POLITIQUE D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE EXTERNE

#### 1- ÉVALUATION EXTERNE DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

L'évaluation externe est prévue par la loi et obligatoire (article L312-8 du code de l'Action Sociale et des Familles) tous les 5 ans selon une programmation établie par le conseil départemental 31 et l'Agence régionale de santé.

Elle est conduite par un cabinet de conseil agréé par la Haute Autorité de Santé sur la base d'un référentiel d'évaluation et d'un rapport défini par la Haute Autorité de Santé ce qui permet de comparer les différentes structures sur le plan national. L'évaluation est une démarche continue de mesure de la qualité qui vise à mesurer les progrès réalisés par la structure sur une thématique et à la situer par rapport à une moyenne nationale.

Les résultats de cette évaluation sont publics et diffusés par la Haute Autorité de Santé.

#### 2- CONTRÔLE EXTERNE

Les établissements pour personnes âgées gérés par le CCAS de Toulouse et le CTMR sont juridiquement des établissements soumis à autorisation (préalable et renouvelable tous les 15 ans).

A ce titre, ils sont soumis au contrôle de différences services suivants:

- L'Agence Régionale de Santé pour les questions de prise en charge des soins ou de sécurité sanitaire
- Le Conseil Départemental 31 pour les questions de qualité d'hébergement
- La Direction Départementale de Protection des Populations pour ce qui concerne le respect des droits du consommateur et l'hygiène vétérinaire ou alimentaire.

Le contrôle se distingue de l'évaluation car il vise à apprécier le respect ou non d'une norme ( et non pas à apprécier la progression de la qualité comme dans l'évaluation). Il peut déboucher sur des recommandations, des prescriptions, des injonctions, voire une administration provisoire ou une fermeture en cas de défaillance majeure.

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Travaux de réhabilitation de l'EHPAD Les Tourelles en Centre Maternel – lot 8  
Electricité courants forts-courants faibles Ordre de service n°6 – marché 2022-38**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 056**

**DEL-23-0312**

Mesdames, Messieurs,

En date du 31 mai 2022, le marché relatif aux travaux de réhabilitation de l'EHPAD Les Tourelles en Centre Maternel – lot 8 Electricité courants forts-courants faibles a été attribué à la société MC2F pour un montant global et forfaitaire de 372 674,43 € HT.

L'article 18 du CCAP indique que :

*« Conformément à l'article R.2194-1 du Code de la Commande Publique, le présent marché pourra faire l'objet des modifications ci-après désignées :*

*- Ajout et/ou suppression de prestation de travaux, nécessaire à l'exécution du projet (sous présentation d'un devis) (...) Les modifications s'effectueront par ordre de service (...). L'ordre de service mentionnant les modifications sera notifié au titulaire du lot. Pour chaque lot, les ordres de service cumulés ne pourront pas dépasser 15% du montant initial du lot. Les modifications qui dépasseront ce seuil devront (...) être validées en CMAPA et en Conseil d'Administration. »*

Ainsi, plusieurs ordres de services se sont succédé (période de préparation de chantier, prolongation de la période de préparation, démarrage des travaux, notification du calendrier d'exécution).

L'ordre de service n°5, relatif à des travaux d'électricité supplémentaires rendus nécessaires, a été notifié le 26/09/2023 pour un montant de 14 707,04 € HT représentant un pourcentage d'augmentation de 3,95 %. Le montant total du marché a été donc porté à 387 381,47 € HT.

Le présent ordre de service n°6 faisant dépasser les 15% de plus-value du montant initial du marché, le Conseil d'Administration est sollicité afin de l'approuver. Ces travaux supplémentaires n'étaient pas prévisibles au moment de la signature du marché. Ils ont été rendus nécessaires à l'opération.

L'ordre de service n°6 a pour objet l'ajout de prises complémentaires dans les bureaux, la sécurisation des accès de secours, l'ajout de prestations de visiophonie ainsi que la mise à jour du parc téléphonique pour un montant de 61 974,98 € HT.

Le montant du marché est ainsi porté à 449 356,45 € HT.

Le pourcentage d'écart introduit par tous les ordres de service représente une plus-value de 20,58 % du montant initial du marché.

Cet ordre de service a fait l'objet d'un avis favorable à la Commission MAPA du 5 décembre 2023.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Travaux de réhabilitation de l'EHPAD Les Tourelles en Centre Maternel – lot 8 Electricité courants forts-courants faibles Ordre de service n°6 – marché 2022-38**

Vu le Code de l'Action sociale et des Familles,  
Vu le Code Général des Collectivités territoriales,  
Vu le Code de la Commande Publique,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant l'ordre de service n°6 ayant pour objet, l'ajout de prises complémentaires dans les bureaux, la sécurisation des accès de secours, l'ajout de prestations de visiophonie ainsi que la mise à jour du parc téléphonique pour un montant de 61 974,98 € HT et portant de ce fait le montant du marché à la somme de 449 356,45 € HT.

Considérant l'avis favorable de la Commission MAPA du 5 décembre 2023.

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Le Conseil d'Administration autorise le représentant de l'acheteur à signer l'ordre de service n°6 au marché 2022-38 relatif aux travaux d'électricité courants forts-courants faibles dans le cadre des travaux de réhabilitation de l'EHPAD Les Tourelles en Centre Maternel avec l'opérateur économique MC2F.

**ARTICLE 2** : Le financement sera assuré à l'aide des crédits affectés à cette opération.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**056 - Travaux de réhabilitation de l'EHPAD Les Tourelles en Centre Maternel – lot 8  
Electricité courants forts-courants faibles Ordre de service n°6 – marché 2022-38 - DEL-23-  
0312**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023

Affiché le : 18/12/2023

## ORDRE DE SERVICE N° 6 AUGMENTATION DU MONTANT DES TRAVAUX

### A - Identification du pouvoir adjudicateur

Centre Communal D'action Sociale  
2b RUE DE BELFORT  
BP 70413  
31004 TOULOUSE CEDEX 6  
<https://www.marches-publics.info>

### B - Identification du titulaire du marché

MC2F ELECTRICITE SIEGE LESPINASSE SARL  
ZONE INDUSTRIELLE LA POINTE LOCAL 8  
3 AVENUE DE L'EUROPE  
31150 LESPINASSE  
Courriel : [mc2f@live.fr](mailto:mc2f@live.fr)  
Tél. : 05.61.70.06.86  
SIRET : 50281611900023

### C - Identification du maître d'œuvre

&ALAIN BAYLE ARCHEA/VALERIE NOAILLES/FRANCOIS ARCANGELI/BETEM MIDI PYRENEES  
227 AVENUE DE MURET  
31000 TOULOUSE  
Courriel : [secretariat.toulouse@archea-architectes.fr](mailto:secretariat.toulouse@archea-architectes.fr)

### D - Objet du marché

Travaux de réhabilitation de l'EHPAD "Les Tourelles" en Centre Maternel/ Lot n° 08 : Électricité CF&Cf

Référence du marché : 2022-38

Date de la notification : 31/05/2022

### E - Prestations concernées par l'ordre de service

Désignation des prestations : Travaux de réhabilitation de l'EHPAD "Les Tourelles" en Centre Maternel/ Lot n° 08 : Électricité CF&Cf

Montant contractuel avant augmentation :

- Taux de TVA : 20,0 %
- Montant HT : 387 381,47 €
- Montant TTC : 464 857,77 €

Montant des travaux supplémentaires :

- Taux de TVA : 20,0 %
- Montant HT : 61 974,98 €
- Montant TTC : 74 369,98 €

Pourcentage d'augmentation tous ordres de services cumulés : 20,58%

Montant contractuel après augmentation :

- Taux de TVA : 20,0 %
- Montant HT : 449 356,45 €
- Montant TTC : 539 227,75 €

Le présent ordre de service vient formaliser l'ajout de travaux supplémentaires rendus nécessaires à l'opération conformément aux devis joints.

Ils consistent notamment en l'ajout de prises complémentaires dans les bureaux, la sécurisation des accès de secours, l'ajout de prestations de visiophonie ainsi que la mise à jour du parc téléphonique.

Les modifications énoncées excèdent le seuil des 15% du marché initial, cet ordre de service doit donc faire l'objet d'un passage en CMAPA et Conseil d'Administration.

L'article R2194-7 du code de la commande publique présente que le montant d'un marché peut être modifié lorsqu'il ne s'agit pas d'une modification substantielle du marché. Il est indiqué qu'une modification est considérée comme substantielle lorsqu'au moins une des conditions suivantes est remplie :

- Elle introduit des conditions qui, si elles avaient été incluses dans la procédure de passation initiale, auraient attiré davantage d'opérateurs économiques ou permis l'admission d'autres opérateurs économiques ou permis le choix d'une offre autre que celle retenue
- Elle modifie l'équilibre économique du marché en faveur du titulaire d'une manière qui n'était pas prévue dans le marché initial
- Elle modifie considérablement l'objet du marché
- Elle a pour effet de remplacer le titulaire initial par un nouveau titulaire en dehors des hypothèses prévues à l'article R. 2194-6

Dans le cas présent, aucune des conditions mentionnées ci-dessus n'est remplie car ces travaux n'incluent pas des conditions qui auraient permis, lors de la procédure de passation initiale, d'attirer davantage d'opérateurs économiques en raison du fait que les travaux sont en partie mentionnés dans le CCTP.

De plus, l'équilibre du contrat ne se voit pas modifié en la faveur du titulaire de par la réalisation de ces travaux supplémentaires.

Aussi, compte tenu de l'article 1.2 CCTP « CONSISTANCE DES TRAVAUX », il est demandé à l'entreprise de mettre en place le raccordement au réseau public téléphonique et la mise en place d'un système de contrôle d'accès et de visiophonie. Cela permet d'écarter l'idée que ces travaux supplémentaires sont de nature à modifier considérablement l'objet du marché.

## F - Signature du pouvoir adjudicateur

A ....., le .....

Signature du représentant du pouvoir adjudicateur  
Madame Nadège GRILLE, Directrice Générale du CCAS



## G - Accusé de réception de l'ordre de service par le titulaire du marché

Reçu le présent ordre de service le .....

Observations éventuelles :  
(A renseigner le cas échéant)

En cas d'observations, le titulaire doit les notifier au signataire de l'ordre de service concerné, dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de l'ordre de service, sous peine de forclusion.

A ....., le .....

Signature du titulaire

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre la bibliothèque nomade et le centre parental Sainte Lucie**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 020**

**DEL-23-0313**

Mesdames, Messieurs,

La présente convention a pour objet la mise en place d'un point lecture dans les locaux du Centre Parental Sainte Lucie à destination de ces usagers.

La bibliothèque s'engage à mettre à disposition un prêt d'au moins 50 documents pour une durée minimale de 2 mois comportant au gré de la structure, des livres enfants, adultes et des textes enregistrées.

Le CCAS de Toulouse gestionnaire du Centre Parental Sainte Lucie s'engage à mettre à disposition de la bibliothèque un espace pour recevoir le dépôt des documents et aussi à proposer gratuitement à ces usagers les documents prêtés par la bibliothèque.

Le CCAS doit assurer une évaluation du service rendu.

La présente convention a une durée de 1 an à compter de sa signature, elle sera reconduite chaque année par le renouvellement de la fiche de renseignements permettant d'ajuster pour les deux parties les dispositions concrètes mises en œuvre.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre la bibliothèque nomade et le centre parental Sainte Lucie**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire du Centre parental St Lucie et la bibliothèque nomade ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire du Centre Parental Sainte Lucie et la bibliothèque nomade.

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**020 - Convention de partenariat entre la bibliothèque nomade et le centre parental  
Sainte Lucie - DEL-23-0313**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) Toulouse rive gauche et le Centre Parental Sainte-Lucie.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 021**

**DEL-23-0317**

Mesdames, Messieurs,

La présente convention a pour objet de décrire les conditions et les modalités du partenariat entre les différentes parties dans le cadre de la mission sociale des communautés professionnelles de santé : « organiser des parcours pluri professionnels ».

La CPTS porte un projet de santé dont les priorités émergent d'un diagnostic territorial mettant en évidence des inégalités sociales concernant notamment les enfants. Le parcours pluri professionnel a pour objectif la prévention des inégalités par le renforcement des connaissances et de compétences des parents défavorisés et/ou fragilisés.

La CPTS s'engage à communiquer via un interlocuteur privilégié relais auprès des adhérents de la CPTS désigné être Mme ARFE Emmanuelle : Le Projet PAPOTO.

La CPTS s'engage à afficher le logo du CCAS sur sa page partenaire avec un renvoi vers le site internet du CCAS.

Le CCAS de Toulouse gestionnaire du Centre Parental Sainte Lucie consent à autoriser l'intervention de 2 professionnels adhérents à la CPTS dans le but d'animer des ateliers PAPOTO.

La présente convention a une durée de 1 an à compter de sa signature avec une possibilité de reconduction via un avenant.

La convention pourra être résiliée que sur décision prise par les membres du bureau de la CPTS ou de la Directrice Générale du CCAS de Toulouse.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé  
(CPTS) Toulouse rive gauche et le Centre Parental Sainte-Lucie.**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS, gestionnaire du Centre parental Sainte Lucie et le centre parental St Lucie.

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS, gestionnaire du Centre parental Sainte Lucie et la CPTS Toulouse Rive gauche.

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**021 - Convention de partenariat entre la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) Toulouse rive gauche et le Centre Parental Sainte-Lucie. - DEL-23-0317**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023



## CONVENTION DE PARTENARIAT

### ENTRE LES SOUSSIGNÉS

**La CPTS Toulouse rive Gauche**, régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et le décret du 16 aout 1901 dont le siège social est 24 route d'Espagne 31100 Toulouse, représentée le Dr.Cyrille Chaugne en sa qualité de Président de l'association, dûment habilité à l'effet des présentes.

Ci-après désignée « CPTS TRG »

D'UNE PART

### ET

Le **Centre parental Sainte-Lucie**, régie par l'article L.222-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), dont le siège social est situé au 2 bis rue de Belfort à TOULOUSE, représentée par Madame GRILLE Nadège, en sa qualité de Directrice Générale du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Toulouse, dûment habilité à l'effet des présentes.

Ci-après dénommée, « **Centre parental Sainte-Lucie** »

D'AUTRE PART

Ci-après désignés, individuellement « **Partie** » et collectivement « **Parties** »,

IL A PREALABLEMENT ÉTÉ EXPOSÉ CE QUI SUIT :

1/ **Le Centre parental Sainte-Lucie, CCAS Toulouse** assure des missions d'accueil mère-enfant de moins de trois ans, de soutien à la parentalité, d'accompagnement autour de la relation mère-enfant et d'évaluation dans le cadre de la protection de l'enfance. En parallèle, les mères sont soutenues dans la gestion de la vie quotidienne et accompagnées en fonction de leurs besoins (démarches administratives, insertion, logement, budget, ...) en vue du projet de sortie à la fin de leur prise en charge.

2/ **La CPTS TRG** a pour objet de répondre aux missions définies dans l'accord Conventionnel Interprofessionnels publié au journal officiel du 24 aout 2019 visant à l'amélioration de l'accès aux soins, de la fluidité des parcours des patients, de la prévention, de la qualité et la pertinence des soins et de l'accompagnement des professionnels de santé.

Les Parties se sont rapprochées et ont conclu la présente convention, ci-après désignée « **la Convention** », afin de créer des synergies et de mener une action commune faisant profiter leurs deux entités respectives.



CECI EXPOSÉ, IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

### **ARTICLE 1 : Objet de la Convention**

La Convention a pour objet de décrire les conditions et les modalités du partenariat entre les Parties, dans le cadre de la mission sociale des communautés professionnelles de santé : « organiser des parcours pluriprofessionnels ».

La CPTS TRG porte un projet de santé dont les priorités émergent d'un diagnostic territorial mettant en évidence des inégalités sociales de santé concernant notamment les enfants. Le parcours pluriprofessionnel « petite enfance » a pour objectif la prévention des inégalités par le renforcement des connaissances et des compétences des parents défavorisés et/ou fragilisés. Il propose aux professionnels des outils leur permettant de transmettre aux familles les informations essentielles sur le développement de l'enfant.

Ces actions sont mises à dispositions des adhérents, professionnels de santé et acteurs médico-sociaux du territoire de la CPTS TRG.

L'objectif de ce partenariat est d'offrir aux bénéficiaires accueillies au sein du Centre parental Sainte-Lucie un espace d'apprentissage leur permettant de mieux accompagner le développement de l'enfant.

L'objectif commun des deux parties étant de prévenir l'apparition de troubles du comportement et du langage chez le petit enfant.

### **ARTICLE 2 : Engagements du Centre parental Sainte-Lucie**

2.1 Le Centre parental Sainte-Lucie consent à autoriser l'intervention de 2 professionnels adhérents à la CPTS TRG dans le but d'animer des ateliers PAPOTO.

2.2 Le Centre parental Sainte-Lucie s'engage à communiquer au sein de sa structure et de son réseau sur l'existence du partenariat conclu avec la CPTS TRG dans le cadre de sa mission de santé publique afin de promouvoir les actions menées par la CPTS TRG, d'élargir le réseau de la CPTS TRG et de contribuer à son développement.

### **ARTICLE 3 : Engagements de la CPTS TRG**

3.1. La CPTS TRG s'engage à communiquer via un interlocuteur privilégié relais auprès des adhérents de la CPTS désigné être *ARFÉ Emmanuelle, coordinatrice* Tel : 0748942620 Mail : *coordinatrice@toulouserivegauche.com* sur :

- Le projet PAPOTO
- Les modalités de participation au projet
- L'orientation des bénéficiaires vers les ateliers

3.2 La CPTS TRG s'engage à afficher le logo du CCAS sur sa page partenaire, avec un renvoi vers le site internet du CCAS: [Le CCAS · Toulouse Mairie Métropole, site officiel.](#)



3.3 La CPTS TRG atteste sur l'honneur qu'elle dispose des droits de propriété intellectuelle et d'utilisation du logo CPTS TRG et que l'entière responsabilité liée à l'utilisation de ce logo par le Centre parental Sainte-Lucie pour les actions définies dans cette convention lui incombe intégralement sans que le Centre parental Sainte-Lucie ne puisse être inquiétée d'une quelconque manière d'une telle utilisation.

#### **ARTICLE 4 : Dispositions financières**

La présente convention stipule que la collaboration s'effectue dans le cadre des missions financées sur les enveloppes budgétaires propres à chaque partie prenante. Aucun coût supplémentaire n'est envisagé.

#### **ARTICLE 5 : Durée**

La Convention est valable à compter de la date de signature de la présente et pour une durée de 1 an (365 jours), reconductible à la demande par la rédaction d'un avenant.

#### **ARTICLE 6 : Confidentialité**

Hormis dans le cadre des actions de communication, les Parties s'engagent à conserver confidentielles, tant pendant l'exécution de la Convention qu'après la fin de celle-ci, les informations de toute nature auxquelles elles pourraient avoir accès dans le cadre de l'exécution des présentes. Il est précisé, qu'en cas de non-respect ou d'inexécution de la clause ci-dessus nommée, la responsabilité de chacune des Parties pourra être engagée.

#### **ARTICLE 7 : Résiliation – Révision**

7.1 La résiliation de la Convention ne sera possible que sur décision prise par les membres du bureau de la CPTS TRG ou la Directrice Générale du CCAS de Toulouse, dans l'hypothèse où le maintien de la Convention serait nuisible au développement, à l'image ou à l'organisation de l'une ou l'autre des Parties à la Convention. Cette résiliation devra faire l'objet de discussions préalables entre les Parties et devra être formalisée par la signature d'une convention de résiliation de la Convention.

7.2 La Convention pourra être révisée à tout moment, à la demande de chacune des Parties.

7.3 Toute révision de la Convention devra donner lieu à un avenant signé par chacune des Parties.

#### **ARTICLE 8 : Litiges**

En cas de contestations, litiges ou autres différends sur l'interprétation ou l'exécution de la Convention, les Parties s'efforceront de parvenir à un règlement à l'amiable, voire par le recours à une médiation externe.



## **ARTICLE 9 : Droit applicable – Attribution de compétence**

9.1 La présente Convention est régie par le droit français.

9.2 Tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution de la Convention sera, à défaut d'accord amiable, porté devant les tribunaux compétents de Chartres.

La Convention comporte 4 pages.

Fait en deux exemplaires à Toulouse, le 03/10/2023

TAMPON et SIGNATURES :

Directrice Générale du CCAS de Toulouse

Madame GRILLE Nadège

Président CPTS Toulouse Rive Gauche

Représenté par Dr.Cyrille CHAUGNE

En qualité de Président

Entre

**La Bibliothèque nomade**

Parc Monlong, 5 chemin de Perpignan  
31100 Toulouse

05-61-22-34-41 05-62-27-63-75 (fax) bibliotheque.nomade@mairie-toulouse.fr

représentée par Elisa Tauran, responsable des partenariats, sous couvert de Amandine Minnard, responsable de la Bibliothèque nomade

et

**L'établissement partenaire :**

Centre Parental Ste Lucie

Adresse :

47 rue Ste Lucie  
31300 TOULOUSE

Téléphone : 0561420098

Courriel : service.centre-maternel@ccas-toulouse.fr

représentée par son responsable : MADAME GRILLE Nadège, Directrice Générale du  
CCAS de TOULOUSE

Adresse :

47 rue Ste Lucie  
31300 TOULOUSE

Téléphone : 0561420098

Courriel : service.centre-maternel@ccas-toulouse.fr

**OBJET** : Aide à la mise en place d'un point lecture dans les locaux du partenaire à destination de ses usagers

**1. La Bibliothèque nomade s'engage :**

- A mettre à disposition un prêt d'au moins 50 documents pour une durée minimale de 2 mois comportant, au gré de la structure, des livres enfants, des livres adultes, des textes enregistrés.
- A désigner un référent chargé de la mise en œuvre du partenariat. Cette personne pourra faire bénéficier la structure de son expertise pour organiser un espace bibliothèque, des temps de lecture et de partage sur le livre.

**2. La structure partenaire s'engage :**

- A mettre à disposition de la bibliothèque un espace pour recevoir le dépôt de documents.
- A garantir un accès le plus large possible aux collections
- A proposer gratuitement à ces usagers les documents prêtés par la Bibliothèque
- A désigner une personne référente pour le suivi du prêt dont les missions seront :
  - De faire part des souhaits de la structure en matière d'offre de lecture et d'animation autour du prêt proposé.
  - D'assurer la circulation de l'information sur l'action de la Bibliothèque nomade au sein de la structure.
  - De mettre de côté les documents abîmés (sans les réparer) et de les signaler au référent de la Bibliothèque.
  - D'assurer une évaluation du service rendu.
- A remplacer ou rembourser les documents perdus ou détériorés dès que la perte est supérieure à 10% du nombre de documents prêtés (dispositif expérimental visant à favoriser l'accès et l'utilisation des documents par les enfants)
- A disposer de caisses et malles adaptées pour le transport des documents

Le présent partenariat est valable un an. Il sera reconduit chaque année par le renouvellement de la fiche de renseignements permettant d'ajuster pour les deux parties les dispositions concrètes mises en œuvre.

Fait à Toulouse, le 23/11/23

pour la Bibliothèque  
(nom et signature)

pour l'établissement partenaire  
(nom et signature du responsable)



**Fiche de renseignements :**

**Nom de la personne référente du prêt de livres :** POREE

Adresse :

17 rue Ste Lucie  
31300 TOULOUSE

Téléphone : 0561420098 Courriel : claire.poree@ccas-toulouse.fr

Signature :

**Nom du référent à la Bibliothèque nomade :**

M<sup>me</sup> FOUREL MARIE Sandrine

**Renseignements concernant le dépôt de documents :**

Choix de livres :  par la personne référente  par la Bibliothèque nomade

Fréquence :  2 mois  3 mois  4 mois  6 mois  1 an

Nombre de documents demandés : ≈ 200

Catégories souhaitées, observations :

Livres jeunesse, albums, romans, livres de cuisine, activités, géographie,  
BD, mangas

**Renseignements concernant la mise à disposition des documents dans la structure :**

**Type de structure :**  associative  municipale  autre

**Public concerné :**  petite enfance  enfants 3-6 ans  enfants 6-12 ans  adolescents

Adultes (pros + résidentes)

Nombre d'usagers potentiels : ≈ 70

Profil du public :

Femmes majeures isolées avec enfant de - de 3 ans

**Mise à disposition des documents :**

accès libre  accès en passant par le responsable du prêt (documents sous clé)

accès permanent  sur des horaires :

prêt aux enfants  consultation sur place uniquement

**Activités proposées par la structure autour des livres (actions existantes, projets - les signaler par @ - ) :**

lecture à voix haute :  collective  individuelle

Pour la petite enfance :

lecture individuelle pour les  bébés  moyens  grands Fréquence : tous les jours

lecture collective pour les  bébés  moyens  grands Fréquence : occasionnel

autres (animations intergénérationnelles, fréquentation collective d'une bibliothèque etc.) :

Partenariat avec Espérance... livres Bibliobus, sorties bibliothèque

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Approbation d'une convention de mise à disposition à titre gracieux de locaux du CCAS de Toulouse au profit de Toulouse Métropole pour le service SONUM de la DG des Solidarités Cohésion Sociale**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 052**

**DEL-23-0318**

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre de la convention de coopération entre les fonctions supports du CCAS, de la Mairie de Toulouse et de Toulouse Métropole, il a été décidé la création d'un service commun du numérique au sein de Toulouse Métropole.

La création de ce service commun du numérique entraîne le transfert de plein droit des agents du CCAS de Toulouse vers Toulouse Métropole au sein de la structure SoNUM de la Direction Générale Cohésion Sociale.

Il est convenu que cette structure SoNUM mutualisée de la Direction Générale Cohésion Sociale soit implantée dans les locaux du CCAS, dès la mise en œuvre de la convention, à partir du 1er janvier 2024.

Les locaux mis à disposition se situent au 2<sup>ème</sup> étage du siège, 2 bis rue de Belfort, dans une ancienne salle de réunion du CCAS, transformée en 3 bureaux distincts comprenant 9 postes de travail, le tout occupant une superficie d'environ 75m<sup>2</sup>. Les travaux ont été pris en charge pour moitié par Toulouse Métropole.

Les agents qui occuperont les locaux du CCAS de Toulouse étant des agents de Toulouse Métropole, il est convenu d'établir une convention de mise à disposition à titre gratuit des locaux du CCAS de Toulouse au profit de Toulouse Métropole.

La future convention sera d'une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Approbation d'une convention de mise à disposition à titre gracieux de locaux du CCAS de Toulouse au profit de Toulouse Métropole pour le service SONUM de la DG des Solidarités Cohésion Sociale**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE UNIQUE** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente ou en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer la convention de mise à disposition à titre gratuit des locaux du CCAS de Toulouse au profit de Toulouse Métropole et tous les actes y afférent.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration

---

Séance du 08 décembre 2023

**052 - Approbation d'une convention de mise à disposition à titre gracieux de locaux du CCAS de Toulouse au profit de Toulouse Métropole pour le service SONUM de la DG des Solidarités - DEL-23-0318**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION DE MISE A DISPOSITION DE LOCAUX A TITRE GRACIEUX

Entre les soussignés,

Le CCAS de Toulouse, sis 2 Bis Rue de Belfort 31 000 Toulouse, représenté par sa Vice-Présidente, Madame Maroua BOUZAIDA-SYLLA,

**Ci-après désigné indifféremment par «Le Bailleur»**

D'une part,

Toulouse Métropole, représentée à l'acte par Monsieur Sacha Briand, Vice-président de Toulouse Métropole, en vertu d'un arrêté de délégation rendu par Mr Jean-Luc MOUDENC en date du 18 janvier 2022 publié par affichage au siège de Toulouse Métropole le 19 janvier 2022,

**Ci-après désignée indifféremment par « Le Preneur»**

D'autre part,

### EXPOSE

Dans le cadre de la convention de coopération entre les fonctions supports du CCAS, de la Mairie de Toulouse et de Toulouse Métropole, il a été convenu de créer une mutualisation du service numérique (SoNum).

En conséquence, Toulouse Métropole s'est rapprochée du CCAS pour la mise à disposition de locaux sis 2 bis, rue de Belfort à Toulouse, d'une surface d'environ 75 m<sup>2</sup>, conformément au plan ci-joint.

Cette mise à disposition intervient pour les besoins du SoNum mutualisé par la Direction Générale des Solidarités et du CCAS de Toulouse.

Pour le bon fonctionnement du service, le Bailleur va réaliser des travaux d'aménagement tels que décrits en annexe 2 ; en contrepartie le Preneur s'engage à rembourser au Bailleur 50 % des travaux soit 39 250.00 €.

La présente convention a pour but de définir les conditions de cette mise à disposition.

### CE EXPOSE IL EST CONVENU ET ARRETE CE QUI SUI

#### Article 1 :

La présente convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le CCAS de Toulouse, met à disposition de Toulouse Métropole les locaux sis 2 bis rue de Belfort au 2ième étage à Toulouse définis à l'article 2.

#### Article 2 :

Sont mis à disposition de Toulouse Métropole, les locaux ci-dessous :

- ✓ un local d'une surface d'environ 75 m<sup>2</sup>, composé de 3 bureaux sis 2 bis rue de Belfort au 2ième étage à Toulouse conformément au plan ci-joint.

#### Article 3 :

La présente convention est conclue pour une durée d'un an et ce à compter du 1er janvier 2024, reconductible d'année en année. Chaque partie a la possibilité de dénoncer la convention par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant un préavis de 1 mois.

**Article 4 :**

La mise à disposition est effectuée à titre gracieux. Le paiement des fluides reste à la charge du Bailleur.

**Article 5 :**

Toulouse Métropole s'engage à rembourser au CCAS les travaux d'aménagement des locaux à hauteur de 39 250.00 €.

**Article 6 :**

Toulouse Métropole s'engage, à compter de l'entrée en jouissance, à prendre toute disposition pour assurer la sécurité, salubrité, hygiène, esthétique des lieux sans que le CCAS ne puisse être recherché pour quelque cause que ce soit.

**Article 7 :**

Pendant le temps d'occupation des locaux, Toulouse Métropole veillera à ce que des dégradations ne soient pas commises.

Toulouse Métropole s'engage à le signaler à la structure immédiatement et à assumer la charge financière des réparations éventuelles.

Toulouse Métropole s'engage à maintenir les lieux en bon état.

Toutes modifications des modalités d'occupation des locaux nécessitent l'acceptation préalable du CCAS de Toulouse.

**Article 8 :**

En cas d'inexécution de l'une des clauses de la présente convention, celle-ci sera résiliée de plein droit, si bon semble au Bailleur, et sans formalité judiciaire.

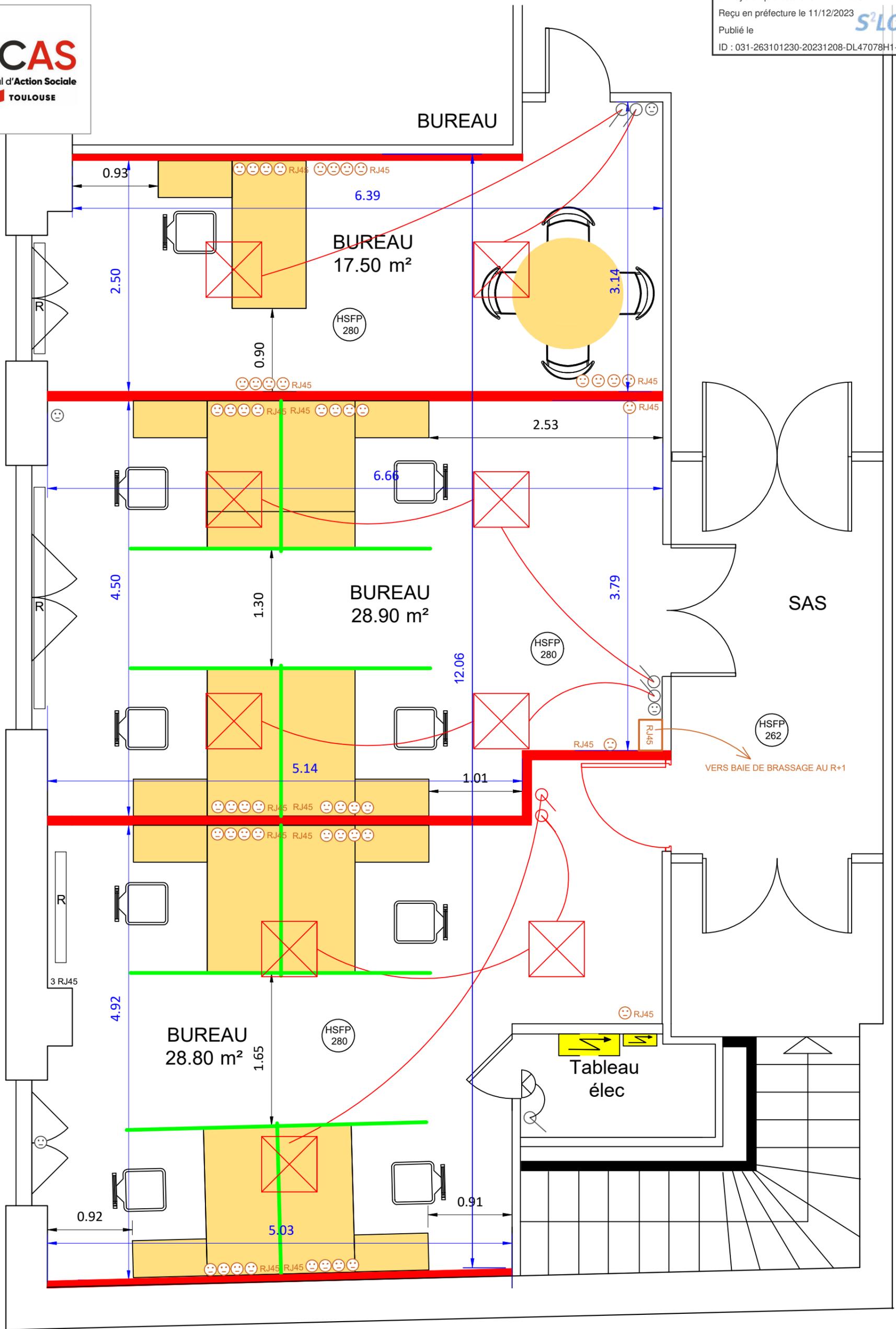
**Article 9 :**

Pour l'exécution des présentes et de leur suite les parties font élection de domicile en leur siège indiqué en tête des présentes.

Fait en 2 exemplaires,

Le Bailleur,

Le Preneur,



**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Convention de partenariat entre l'association "Le collectif Zef" et le CCAS de Toulouse.**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 022**

**DEL-23-0319**

Mesdames, Messieurs,

La présente convention a pour objet la réalisation d'un projet radio au sein de l'EHPAD Louis Douste Blazy par l'association « Le collectif Zef ».

Ce projet radio se compose de 7 séances de 2H, animées par deux animatrices de l'association « Le Collectif Zef » avec 12 participantes maximum.

Les six premières séances auront lieu au sein de l'EHPAD Louise Douste Blazy, situé 3 rue de Jérusalem 31100 Toulouse.

L'association s'engage à animer 7 séances de 2h, mêlant groupe d'échanges et atelier radio sur les thèmes de la vie affective et sexuelle. Elle s'engage également à assurer la qualité des contenus et du déroulé pédagogique tout comme la ponctualité et le bon déroulement des ateliers pour les participants. L'association apporte le matériel nécessaire à la réalisation du projet.

En cas d'annulation d'un atelier du fait du Collectif Zef, l'association s'engage à prévenir au plus tôt la structure partenaire et à convenir d'une nouvelle date.

Le CCAS de Toulouse s'engage à gérer l'inscription des participantes au projet radio, à mettre en place un suivi de ces inscriptions, à organiser logistiquement les ateliers et à s'assurer que les participants s'inscrivent de leur plein gré.

La convention prendra fin lors de la dernière séance.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Convention de partenariat entre l'association "Le collectif Zef" et le CCAS de Toulouse.**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu le code général de l'action sociale et des familles,  
Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Considérant qu'une convention de partenariat doit être signée entre le CCAS de Toulouse et l'association « Le collectif Zef ».

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve le projet de convention entre le CCAS de Toulouse et l'association « Le Collectif Zef ».

**ARTICLE 2** : Le Conseil d'Administration autorise la Vice-Présidente du CCAS de Toulouse et en cas d'empêchement la Directrice Générale à signer ladite convention et tous les actes et avenants y afférents.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**022 - Convention de partenariat entre l'association "Le collectif Zef" et le CCAS de  
Toulouse. - DEL-23-0319**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaients présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaients excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

## CONVENTION DE PARTENARIAT PROJET RADIO

La présente convention est passée entre les soussignées :

Association le Collectif Zef,  
Dont le siège social est situé 2 rue Malbec à Toulouse,  
Représentée par Habiba Cailleau en sa qualité de co-présidente,  
D'une part,

Et,

Le CCAS de Toulouse  
Dont le siège social est situé 2 rue de Belfort 31004 Toulouse  
Représentée par  
Aussi appelé ici « la structure partenaire »  
D'autre part,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit entre les deux parties :

### Article 1 : Temporalité et modalité des actions prévues

Cette convention est établie pour la réalisation d'un projet radio au sein de l'EHPAD Louis Douste Blazy par l'association le Collectif Zef.

Ce projet radio se compose de 7 séances de 2h animées par deux animatrices de l'association le Collectif Zef avec 12 participantes maximum.

Les six premières séances auront lieu au sein de l'EHPAD Louis Douste Blazy situé au 3 rue de Jérusalem 31 100 Toulouse.

La 7ème séance aura lieu dans la mesure du possible dans les locaux de la radio Canal Sud situés au 40 rue Alfred Dumeril 31000 Toulouse.

Les dates prévues pour la réalisation des séances sont les suivantes :

- Séance 1 : Mardi 23 janvier 2024
- Séance 2 : Mardi 30 janvier 2024
- Séance 3 : Mardi 6 février 2024
- Séance 4 : Mardi 13 février 2024
- Séance 5 : Mardi 27 février 2024
- Séance 6 : Mardi 5 mars 2024
- Séance 7 : Mardi 12 mars 2024 (Enregistrement à canal Sud)
- Séance bonus (*en cas de report d'une séance précédente*) : Mardi 19 mars 2024

## **Article 2 : Engagement de l'association le Collectif Zef**

Le Collectif Zef s'engage à animer 7 séances de 2h mêlant groupe d'échanges et atelier radio sur les thèmes de la vie affective et sexuelle. L'association s'engage à assurer la qualité des contenus et du déroulé pédagogique, tout comme la ponctualité et le bon déroulement des ateliers pour les participantes. L'association s'engage à apporter le matériel nécessaire à la réalisation du projet.

En cas d'annulation d'un atelier du fait du Collectif Zef, l'association s'engage à prévenir au plus tôt la structure partenaire et à convenir d'une nouvelle date dans les meilleurs délais et dans la mesure du possible.

## **Article 3 : Engagement de la structure partenaire**

L'EHPAD Louis Douste Blazy représenté ici par le CCAS de Toulouse, s'engage à gérer l'inscription des participantes au projet radio, à mettre en place un suivi de ces inscriptions (communiquer les dates et horaires aux participantes), à organiser logistiquement les ateliers (salle et collation par exemple) et à s'assurer que les participantes s'inscrivent de leur plein gré.

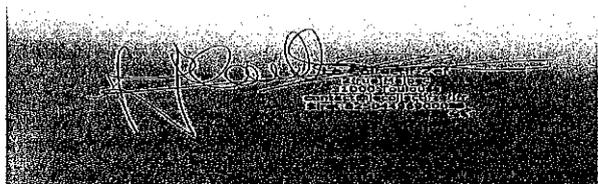
En cas d'annulation de la venue d'une participante, de changement du nombre de participantes ou d'absences prévues de participantes, de changement du lieu de déroulement des interventions, la structure partenaire s'engage à prévenir le Collectif Zef au plus tôt.

En cas d'annulation d'un atelier du fait de la structure partenaire, la structure partenaire s'engage à prévenir au plus tôt le Collectif Zef et à convenir d'une nouvelle date dans les meilleurs délais et dans la mesure du possible.

### **Pour le Collectif Zef**

Fait à Toulouse le 20.11.2023

Habiba Cailleau, co-présidente



### **Pour la structure Partenaire**

Fait à                    le

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL47079H1-DE



2 rue Malbec - 31000 Toulouse  
06.52.96.16.92 – [contact@lecollectifzef.fr](mailto:contact@lecollectifzef.fr)  
SIRET : 825 044 969 00038

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Avenant à la convention de coopération entre les fonctions support du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, la Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole : extension du service commun du parc automobile au CCAS de la Ville de Toulouse**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 044**

**DEL-23-0320**

Mesdames, Messieurs,

Le CCAS de Toulouse, établissement public autonome, dispose de ses propres fonctions support, indépendantes de celles de la Mairie et de la Métropole, pour faire fonctionner ses 30 établissements sociaux et médico-sociaux.

A des fins de bonne gestion, une convention cadre adoptée au Conseil Municipal du 30 juin 2023 formalise la coopération de certaines fonctions support et permet de définir les modalités de partenariat, tant en termes d'objectifs, de moyens et de ressources, que d'obligations réciproques d'ordre juridique, financier et humain.

Conformément à l'engagement de l'article 3 de la convention, un travail a été réalisé en vue de la mutualisation du parc automobile. Ce travail ayant abouti, il est proposé que le CCAS intègre le service commun du parc automobile, piloté par Toulouse Métropole, à compter du 1er janvier 2024.

Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir, si tel est votre avis, adopter les termes de la délibération suivante :

**Avenant à la convention de coopération entre les fonctions support du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, la Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole : extension du service commun du parc automobile au CCAS de la Ville de Toulouse**

Vu l'article L.123-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui définit les CCAS comme étant des établissements publics administratifs ;

Vu la convention de mise à disposition de services entre Toulouse Métropole et la Mairie de Toulouse signée en décembre 2016 ;

Vu la convention pour la création de services communs entre la Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole signée en décembre 2017 ;

Vu la délibération du Conseil d'Administration du CCAS de Toulouse n° 22-0285 en date du 9 décembre 2022 portant mise à jour des tableaux des effectifs du siège du CCAS de Toulouse ;

Vu la délibération du Conseil d'Administration du CCAS de Toulouse n°23-0139 en date du 23 juin 2023 portant adoption de la convention de coopération entre les fonctions support du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, la Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole ;

Vu la délibération du Conseil Municipal de Toulouse n° 23-0322 en date du 30 juin 2023 portant adoption de la convention de coopération entre les fonctions support du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, la Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole ;

Vu l'article L 5211-4-2 du Code Général des Collectivités Territoriales qui autorise la mise en place de services communs pour l'exercice des missions fonctionnelles ou opérationnelles entre un Établissement Public de Coopération Intercommunale à Fiscalité Propre et ses communes membres et, le cas échéant, un ou plusieurs établissements publics rattachés à un ou plusieurs d'entre eux ;

Vu l'avis du Comité Social Territorial mutualisé en date du 30 novembre 2023 ;

Vu le projet d'avenant à la convention ci-annexé ;

Entendu le rapport de présentation ;

Considérant qu'à des fins de bonne gestion il convient de définir les modalités de coopération entre la Mairie de Toulouse, Toulouse Métropole et le CCAS de Toulouse et d'en fixer les obligations juridiques et financières ;

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Conseil d'Administration approuve l'avenant à la convention cadre et la convention annexe qui fixe le principe du service commun du parc automobile entre la Mairie de Toulouse et son CCAS.

**ARTICLE 2** : La Vice-Présidente ou en cas d'empêchement la Directrice Générale sont autorisées à signer l'avenant à la convention tripartite et la convention annexe associée.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration

---

Séance du 08 décembre 2023

**044 - Avenant à la convention de coopération entre les fonctions support du Centre  
Communal d'Action Sociale de Toulouse, la Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole :  
extension du service commun du parc automobile au CCAS de la Ville de Toulouse - DEL-23-  
0320**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 11/12/2023  
Affiché le : 18/12/2023

Liste des Véhicules

Mutualisation Véhicules

Envoyé en préfecture le 11/12/2023  
 Reçu en préfecture le 11/12/2023  
 Publié le  
 ID : 031-263101230-20231208-DL47118H1-DE



Désignation	Immatriculation	Affectation	Mise en circulation	Intégration CCAS	Début d'amortissement M14	type véhicule	Puissance CV	carburant	Crit'air	Capacité	Destination véhicules	Véhicules de remplacement	Commentaires	Amortissements 2024	Amortissements 2025	2026	Amortissements 2027
C 1	226 CBE	SADA	19/09/2007			VL	4	essence	2	4 PLACES	A céder (mairie)						
C 1	230 CBE	RC COLOMBETTE	19/09/2007			VL	4	essence	2	4 PLACES	A céder (mairie)						
R TWINGO	707 CHW	RAMEL	03/11/2008			VL	5	essence	2	4 PLACES	A céder (mairie)						
R CLIO	AG 510 NV	SADA	03/12/2009			VL	5	essence	2	5 PLACES	A céder (mairie)						
C JUMPY	CA 892 GV	RAMEL	16/01/2012			VUL	8	DIESEL	2	9 PLACES	A céder (mairie)						
R KANGOO	CG 964 EH	ATELIER	08/06/2012			VUL	5	DIESEL	2		A céder (mairie)						
R KANGOO	CL 743 NE	IME	05/10/2012			VUL	5	DIESEL	2	5 PLACES	A céder (mairie)						
FORD KA	CM 969 QH	TRANSPORT	08/11/2012			VL	4	essence	1	5 PLACES	A céder (mairie)						
R. MAXITY	CQ 254 CB	TRANSPORT REPAS	24/01/2013			VUL	8	DIESEL	2	Camion Frigo 12 M3	A céder (mairie)						
R MAXITY	CQ 264 GL	TRANSPORT	30/01/2013			VUL	8	DIESEL	2		A céder (mairie)						
R TRAFIC	CR 069 YN	IME	20/03/2013			VUL	6	DIESEL	2	9 PLACES	A céder (mairie)						
R CLIO	CV 152 RP	RAMEL	11/06/2013			VL	4	essence	1	5 PLACES	A céder (mairie)						
TWINGO	DA 286 SK	SCES TECH. TELEPHONE	25/11/2013			VL	6	DIESEL	2	2 PLACES	A céder (mairie)						
CITROEN NEMO	DD 009 EE	FOYER MAT	18/02/2014			VUL	4	DIESEL	2	5 PLACES	A céder (mairie)						
R MASTER	EN 108 RC	JARDINS	27/06/2017			VUL BENNE	6	DIESEL	2	transport matériel	A céder (mairie)						
R KANGOO	EX-094-CL	RAMEL	03/05/2018			VL	6	DIESEL	2	5 PLACES	A céder (mairie)						
DACIA	FF-716-VX	SADA	30/04/2019	2019	2020	VL	5	essence	1	5 PLACES	A céder (mairie)		2 207,87				
PEUGEOT 208	FK-119-AK	SCES TECH. ASTREINTE	10/09/2019	2019	2020	VL	5	essence	1	5 PLACES	A céder (mairie)		2 706,30				
FIAT QUBO	FJ-014-ZW	SCE TUTELLES	10/09/2019	2019	2020	VL	5	DIESEL	2	5 PLACES	A céder (mairie)		3 273,78				
MASTER	FG 507 DH	TRANSPORT	14/05/2019	2020	2021	VUL	8	DIESEL	2	UTILITAIRE	A céder (mairie)		4 598,00	4 598,00			
DACIA	FF-607-VX	RAMEL	30/04/2019	2019	2020	VL	5	essence	1	5 PLACES	A céder (mairie)		2 207,87				
TWINGO	FQ 621 TJ	COURRIER	23/06/2020	2020	2021	VL	4	essence	1	4 PLACES	A céder (mairie)		2 023,32	2 023,32			
CLIO	FE 381 TB	ADMI GENE	23/06/2020	2020	2021	VL	4	essence	1	4 PLACES	A céder (mairie)		2 494,51	2 494,51			
TRAFIC	FR 283 AD	RAMEL	29/06/2020	2020	2021	VUL	6	DIESEL	2	8 PLACES	A céder (mairie)		5 704,59	5 704,59			
R KANGOO	FS 915 VN	CHRS ANTIPOUL	21/09/2020	2020	2021	VUL	5	DIESEL	1		A céder (mairie)		3 011,00	3 011,00			
VOLKSWAGEN CADDY renault M Occasion	FH-237-PS	SIAO-VEILLE SOCIALE	04/07/2019	2021	2022	VUL	5	essence	1	5 PLACES	A céder (mairie)		4 395,80	4 395,80	4 395,80		
PEUGEOT EXPERT	FH -920-GR	TRANSPORT	26/06/2019	2021	2022	VUL	6	DIESEL	2	9 PLACES	A céder (mairie)		5 148,00	5 148,00	5 148,00		
R KANGOO	FT-935-YP	IME	04/11/2020		2023	VUL HANDIC	5	DIESEL	2	3 - 4 PLACES	A céder (mairie)		5 000,40	5 000,40	5 000,40	5 000,40	
CLIO	FR 585 HV	SCES TECH.	13/07/2020	2022	2023	VL	5	essence	1	5 PLACES	A céder (mairie)		2 435,95	2 435,95	2 435,95	2 435,95	
108	FY-527-GS	SCES TECH.	31/03/2021	2022	2023	VL	5	essence	1	4 PLACES	A céder (mairie)		2 627,75	2 627,75	2 627,75	2 627,75	
P EXPERT	GD-781-XV	IME	31/12/2021	2022	2023	VUL	4	ELECTRIQUE	1	9 PLACES	A céder (mairie)		6 326,83	6 326,83	6 326,83	6 326,83	
R BOXER	GE 495 SC	ATELIER	16/02/2022	2022	2023	VUL	7	DIESEL	2	UTILITAIRE	A céder (mairie)		4 376,80	4 376,80	4 376,80	4 376,80	
R BOXER	GE469SC	JARDINS	16/02/2022	2022	2023	VUL	7	DIESEL	2	transport matériel	A céder (mairie)		4 376,80	4 376,80	4 376,80	4 376,80	
5008	GL 733 AF	RAMEL	08/12/2022	2023	2024	VL		essence	1	7 PLACES	A céder (mairie)		5 074,73	5 074,73	5 074,73	5 074,73	
DACIA	GL 260 ZM	RAMEL	02/02/2023	2023		VL	6	essence	1	7 PLACES	A céder (mairie)	achat VILLE					

TOTAL ANNEE	67 990,31	57 594,49	39 763,07	30 219,27
TOTAL GENERAL DU COUT	195 567,14			

## **CONVENTION ANNEXE À LA CONVENTION CADRE de coopération entre les fonctions support du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, la Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole**

### **SERVICE COMMUN DU PARC AUTOMOBILE**

#### **Préambule**

Depuis plusieurs années, le CCAS de la Ville de Toulouse et le service commun du parc automobile piloté par Toulouse Métropole collaborent, notamment au travers d'un groupement de commandes permettant l'achat et le renouvellement du parc automobile.

Le parc automobile du CCAS de la Ville de Toulouse est composé de 70 véhicules. Un agent est dédié à près de 70% de son temps de travail à l'entretien et la maintenance courante du parc. Cette organisation interne s'accompagne de la passation de marchés pour mettre en œuvre l'entretien et la maintenance du parc. Le CCAS ne dispose pas de l'expertise et des moyens internes, notamment, au renouvellement du parc automobile, dans un contexte de forte évolution réglementaire.

Le parc automobile de la Direction Gestion et Entretien des flottes mécanisées est un service commun métropolitain. Il apporte l'expertise et l'assistance technique à l'ensemble des services de la Mairie et de la Métropole. Il assure également la réservation des véhicules, leur entretien et maintenance et la fourniture du carburant, le cas échéant, au travers de bornes dédiées.

Afin de bénéficier de cette expertise, le CCAS souhaite avoir recours au service commun du parc automobile géré par Toulouse Métropole.

#### **Article 1 : Objet de la convention**

La présente convention a pour objet de permettre l'application de la convention cadre **de coopération entre les fonctions support du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, la Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole** à la Direction Gestion et entretien des flottes mécanisées, en précisant les unités d'organisation concernées par le service commun, et les modalités financières de participation du CCAS au fonctionnement du service commun.

#### **Article 2 : Agent dépendant des unités d'organisation qui entrent dans le champ du service commun**

Est mis à disposition du CCAS de Toulouse, le service commun métropolitain du Parc automobile de la Direction Gestion et entretien des flottes mécanisées, au sein de la Direction Générale Finances et Administration Générale Métropolitaine.

Sont concernés les agents dépendant des unités d'organisation suivantes :

- Le CCAS de la Ville de Toulouse ;
- La Direction Gestion et Entretien des flottes mécanisées qui pilote le service commun du parcauto

#### **Article 3 : Missions réalisées par le service commun pour le compte du CCAS**

Le service commun effectuera, pour le compte du CCAS, les missions suivantes :

- La réalisation de l'entretien courant des véhicules. Il comprend la révision et le dépannage par les ateliers mécaniques du parc automobile de la Direction Gestion et Entretien des flottes mécanisées ;
- La mise à disposition, en cas de nécessité, d'un service express et d'un service dépannage via un fourgon atelier ;
- La réalisation du contrôle technique des véhicules, avec un système d'alerte au service commun un mois avant l'échéance ;
  - Une mission de conseil :
    - Le CCAS de Toulouse peut saisir le Parc automobile de Toulouse Métropole pour un conseil, notamment dans le choix des véhicules dans le cadre d'une acquisition,
    - Les agents du Parc automobile de Toulouse Métropole peuvent assister ceux du CCAS de Toulouse par intégration dans une équipe projet,
    - Le CCAS participe aux dialogues de gestion programmés par la Direction Gestion et Maintenance des flottes mécanisées pour prévoir les modalités de renouvellement de la flotte
- L'accès au logiciel SYMPHONIE de réservation des véhicules géré par la Direction Gestion et Entretien des flottes mécanisées.

#### **Article 4 : Gestion des cas d'urgence**

En cas de situations d'urgences se présentant hors horaires ouvrés et ne relevant pas des prestations prévues par le contrat d'assurance du CCAS (accident, remorquage, dépannage), un système de gestion des urgences est assuré par le CCAS. L'actuel système est maintenu.

#### **Article 5 : Cession à titre onéreux du parc automobile du CCAS**

Le parc de véhicules du CCAS est cédé à la Ville de Toulouse pour sa valeur nette comptable. Les véhicules seront enregistrés dans le patrimoine de la Mairie de Toulouse à hauteur de leur valeur nette comptable.

#### **Article 6 : Remisage des véhicules**

En raison des caractéristiques du fonctionnement du CCAS (fonctionnement 7j/7 et 24h/24) les véhicules du parc automobile du CCAS restent remisés dans chaque établissement. Toutefois, 2 véhicules dédiés à l'administration sont entreposés dans les locaux de Marengo. 2 autres véhicules dédiés à l'administration du CCAS demeurent au siège du CCAS.

Un inventaire du parc de véhicules de CCAS est joint en annexe de la présente convention.

#### **Article 7 : Modalités d'assurance**

Le CCAS assure la flotte de véhicules mis à disposition de ses services. Les véhicules sont mis à disposition exclusive du CCAS.

Le CCAS prend en charge sa propre police d'assurance pour la flotte de véhicules mis à disposition. La mise à disposition des véhicules du pool de Marengo au bénéfice des agents du siège du CCAS est prévue au contrat d'assurance du parc automobile du service commun. Cette mise à disposition peut être prise en compte au titre des modalités financières de participation du CCAS au fonctionnement du service commun.

Une liste actualisée des immatriculations des véhicules est transmise par le parc auto au CCAS, pour transmission à son assureur, selon une fréquence définie entre les parties.

#### **Article 8 : Modalités financières de refacturation des charges de fonctionnement**

Le CCAS rembourse annuellement les frais de personnel au prorata de la durée de travail consacrée aux missions effectuées pour le compte du CCAS sur la base de l'ensemble des traitements et charges réellement engagées par la Direction Gestion et Entretien des flottes mécanisées.

Concernant le financement des prestations de fonctionnement, notamment liées à l'entretien des véhicules, le CCAS de Toulouse paiera la part relative à l'entretien des véhicules mis à sa disposition par le service commun, calculée annuellement et après analyse commune des charges. En fonction de la nature des prestations, celles-ci seront facturées directement par Toulouse Métropole ou la Ville de Toulouse.

La Direction Gestion et Entretien des flottes mécanisées établit un état récapitulatif annuel précisant le temps de travail consacré et la nature des activités effectuées pour le compte du CCAS. Cet état récapitulatif est transmis chaque année à la Directrice Générale du CCAS et au Comité de Suivi visé à l'article 11 de la convention cadre.

#### **Article 9 : Les dépenses d'investissement**

Concernant le financement des prestations d'investissement, les achats de véhicules par le service commun pour le compte du CCAS de Toulouse feront l'objet d'une facturation annuelle au CCAS de Toulouse sur la base d'un calcul correspondant à l'amortissement sur 6 ans du coût d'achat hors taxe (la Ville de Toulouse conservant sur ses achats le bénéfice du FCTVA) et déduction faites des cessions des véhicules partagés dont les bénéfices viendront en atténuation des charges communes.

La Ville de Toulouse refacturera annuellement l'amortissement des véhicules ayant fait l'objet de la cession prévue à l'article 5 de la présente convention.

Une liste des véhicules concernés par la cession, avec leur valeur nette comptable, est transmise, par le CCAS, à la Direction Gestion et Entretien des flottes mécanisées, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

#### **Article 10 : Date d'effet de la convention**

Cette convention annexe sera exécutoire au 1<sup>er</sup> janvier 2024, excepté le dernier alinéa de l'article 9 qui est d'application immédiate.

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Décision Modificative n°5 - Budget Annexe ESMS - Exercice 2023**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 011**

**DEL-23-0321**

Mesdames, Messieurs,

La Décision Modificative N°5-2023 du budget annexe ESMS du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse est constituée par l'inscription de crédits à la section de fonctionnement :

**1. La section de fonctionnement comprend :**

**1.1 Des inscriptions budgétaires en dépenses et en recettes afin de procéder à des régularisations comptables sur exercices antérieurs pour des dossiers de facturation concernant les établissements du budget annexe ESMS :**

- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 60 935.06 € sur le compte 673 – Titres annulés.
- Des crédits nouveaux en recettes d'un montant de 47 000.00 € sur le compte 7352281 Tarifs journaliers à la charge du département.
- Des crédits nouveaux en recettes d'un montant de 13 935.06 € sur le compte 778 – Autres produits exceptionnels.

**1.2 Des inscriptions budgétaires en dépenses et en recettes afin de procéder au financement des dépenses de fin d'année 2023 des établissements du budget annexe ESMS :**

- Des crédits nouveaux en dépenses sur le compte 60613 – Chauffage - d'un montant de 70 000,00 euros.
- Des crédits nouveaux en dépenses sur le compte 6063 - Alimentation - d'un montant de 50 000,00 euros.
- Des crédits nouveaux en dépenses sur le compte 61558 – Entretien et réparations sur autres matériels et outillages - d'un montant de 45 000,00 euros.
- Des crédits nouveaux en dépenses sur le compte 61681 – Primes d'assurance d'un montant de 42 900,00 euros.
- Des crédits nouveaux en dépenses sur le compte 678 – Autres charges exceptionnelles d'un montant de 5 000,00 euros.

- Des crédits nouveaux en recettes sur les comptes de la tarification d'un montant de 212 900,00 €.

### **1.3 La révision de crédits budgétaires entre groupes fonctionnels :**

- La révision de la répartition des crédits budgétaires qui apparaissent parfois insuffisants sur certains comptes. Ces virements de crédits tiennent compte des besoins en demeurant dans les limites du budget annuel autorisé.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Décision Modificative n°5 - Budget Annexe ESMS - Exercice 2023**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après avoir entendu le rapport, relatif à la décision modificative n°5 ainsi que les explications en réponse aux questions qui lui sont posées d'une part, et considérant d'autre part que les sommes prévues tant en recettes qu'en dépenses sont justifiées pour la bonne marche du budget annexe ESMS du Centre Communal d'Action Sociale,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1 :** Sont approuvées des inscriptions budgétaires en dépenses et en recettes afin de procéder à des régularisations comptables sur exercices antérieurs pour des dossiers de facturation concernant les établissements du budget annexe ESMS :

- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 60 935.06 € sur le compte 673 – Titres annulés.
- Des crédits nouveaux en recettes d'un montant de 47 000.00 € sur le compte 7352281 Tarifs journaliers à la charge du département.
- Des crédits nouveaux en recettes d'un montant de 13 935.06 € sur le compte 778 – Autres produits exceptionnels.

**ARTICLE 2 :** Sont approuvées des inscriptions budgétaires en dépenses et en recettes afin de procéder au financement des dépenses de fin d'année 2023 des établissements du budget annexe ESMS :

- Des crédits nouveaux en dépenses sur le compte 60613 – Chauffage - d'un montant de 70 000,00 euros.
- Des crédits nouveaux en dépenses sur le compte 6063 - Alimentation - d'un montant de 50 000,00 euros.
- Des crédits nouveaux en dépenses sur le compte 61558 – Entretien et réparations sur autres matériels et outillages - d'un montant de 45 000,00 euros.
- Des crédits nouveaux en dépenses sur le compte 61681 – Primes d'assurance d'un montant de 42 900,00 euros.
- Des crédits nouveaux en dépenses sur le compte 678 – Autres charges exceptionnelles d'un montant de 5 000,00 euros.
- Des crédits nouveaux en recettes sur les comptes de la tarification d'un montant de
- 212 900,00 €.

**ARTICLE 3 :** Sont approuvés pour les sections d'investissement et de fonctionnement les virements de crédits entre chapitres comptables.

**ARTICLE 4** : La décision modificative N° 5 de l'exercice 2023 est arrêtée aux totaux ci-après conformément à l'état suivant, détaillé par comptes pour la section d'investissement et de fonctionnement.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**011 - Décision Modificative n°5 - Budget Annexe ESMS - Exercice 2023 - DEL-23-0321**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023  
Affiché le :

# DECISION MODIFICATIVE N°5 BUDGET ANNEXE

EXERCICE 2023

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

2, BIS RUE DE BELFORT  
31000-TOULOUSE

CONSEIL D'ADMINISTRATION  
DU 08/12/2023

Délibération N° Du 08/12/2023

Transmise le :

Approuvée le :

LA VICE PRESIDENTE

MAROUA BOUZAIDA SYLLA



SIGNATURES DES ADMINISTRATEURS



Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL47119H2-DE



**DECISION MODIFICATIVE N°5/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE**

**Investissement**

Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
Dépense	003	003	Excédent prévisionnel d'investissement	0,00
	003		Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	10	10682	Réserves - Excédents affectés à l'investissement	0,00
	10		Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	13	1311	Subventions d'équipement transférables - État	0,00
		13188	Subventions d'équipement transférables - Autres subventions	0,00
		1391	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - État	0,00
		1391 HB	Amortis. subventions d'invest. inscrites au cpte résultat - Etat	0,00
		1392	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Collectivités et établissements publics (O)	0,00
		1392 HB	Amortis. subventions d'invest. inscrites au cpte de résultat - Collectivités et étab. pub.	0,00
		13981	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Produits des versements libératoires ouvrant droit à l'exonération de le	0,00
		13988	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Autres subventions	0,00
		13988 HB	Amortis. subventions d'invest. inscrites au cpte de résultat - Autres subventions	0,00
	13		Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	14	142	Provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
		142 HB	Provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
	14		Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	15	1518	Provisions pour risques - Autres provisions pour risques	0,00
		1518 HB	Provisions pour risques et charges	0,00
		1572	Provisions pour charges à répartir sur plusieurs exercices - Provisions pour gros entretiens ou grandes révisions (PGE)	0,00
	15		Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	16	1641	Emprunts auprès des établissements de crédit - Emprunts en euros	0,00
		165	Dépôts et cautionnements reçus	0,00
		1678	Autres emprunts et dettes assortis de conditions particulières	0,00
		1681	Autres emprunts et dettes assimilées - Autres emprunts	0,00
	16		Somme :	0,00

Nature affect. opé/Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
18	181	Compte de liaison : affectation à...	0,00
18		Somme :	0,00
		<b>TOTAL DM n°5</b>	<b>0,00</b>
20	2011	Frais d'établissement - Frais de constitution	0,00
	2013	Frais d'établissement - Frais d'évaluation	0,00
	2031	Frais d'études, de recherche et de développement et d'insertion - Frais d'études	0,00
	205	Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques et procédés, droits et valeurs similaires	0,00
20		Somme :	0,00
		<b>TOTAL DM n°5</b>	<b>0,00</b>
21	211	Terrains	0,00
	2131	Constructions sur sol propre - Bâtiments	0,00
	2135	Constructions sur sol propre - Installations générales ; agencements ; aménagements des constructions	0,00
	2151	Installations, matériel et outillage techniques - Installations complexes spécialisées	0,00
	2153	Installations, matériel et outillage techniques - Installations à caractère spécifique	0,00
	2154	Installations, matériel et outillage techniques - Matériel et outillage	0,00
	2181	Autres immobilisations corporelles - Installations générales, agencements, aménagements divers	0,00
	2182	Autres immobilisations corporelles - Matériel de transport	0,00
	2183	Autres immobilisations corporelles - Matériel de bureau et matériel informatique	0,00
	2184	Autres immobilisations corporelles - Mobilier	0,00
	2188	Autres immobilisations corporelles - Autres immobilisations corporelles	0,00
21		Somme :	0,00
		<b>TOTAL DM n°5</b>	<b>0,00</b>
23	2313	Immobilisations corporelles en cours - Constructions sur sol propre	0,00
	238	Avances et acomptes versés sur commandes d'immobilisations corporelles	0,00
23		Somme :	0,00
		<b>TOTAL DM n°5</b>	<b>0,00</b>

Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
27		275	Dépôts et cautionnements versés	0,00
27			Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
28		28011	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais de constitution (O)	0,00
		2805	Amortissements des immobilisations incorporelles - Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques et procédés, droits et valeurs similaires (O)	0,00
		28131	Amortissements des immobilisations corporelles - Bâtiments (O)	0,00
		28135	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations générales, agencements, aménagements des constructions (O)	0,00
		28151	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations complexes spécialisées (O)	0,00
		28153	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations à caractère spécifique (O)	0,00
		28154	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel et outillage (O)	0,00
		28181	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations générales : agencements, aménagements divers (O)	0,00
		28182	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel de transport (O)	0,00
		28183	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel de bureau et matériel informatique (O)	0,00
		28184	Amortissements des immobilisations corporelles - Mobilier (O)	0,00
		28188	Amortissements des immobilisations corporelles - Autres immobilisations corporelles (O)	0,00
28			Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
49		496	Dépréciation des comptes de débiteurs divers	0,00
49			Somme :	0,00
Dépense			Somme :	0,00
			Somme :	0,00

**DECISION MODIFICATIVE N°5/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE**

**Investissement**

Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
Recette	001	001	Excédent ou déficit d'investissement reporté	0,00
	001		Somme :	0,00
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	003	003	Excédent prévisionnel d'investissement	0,00
	003		Somme :	0,00
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	007	007	Déficit prévisionnel d'investissement	0,00
	007		Somme :	0,00
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	10	10222	Dotations et fonds divers - FCTVA1	0,00
		1025	Dotations et fonds divers - Dons et legs en capital	0,00
		10682	Réserves - Excédents affectés à l'investissement	0,00
	10		Somme :	0,00
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	13	1311	Subventions d'équipement transférables - État	0,00
		1312	Subventions d'équipement transférables - Collectivités et établissements publics	0,00
		13181	Subventions d'équipement transférables - Versements libératoires ouvrant droit à l'exonération de la taxe d'apprentissage	0,00
		13188	Subventions d'équipement transférables - Autres subventions	0,00
		1392	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Collectivités et établissements publics (O)	0,00
	13	13988	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Autres subventions	0,00
			Somme :	0,00
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	14	142	Provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
	-14		Somme :	0,00

Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	15	1518	Provisions pour risques - Autres provisions pour risques	0,00
	15	1518 HB	Provisions pour risques et charges	0,00
			Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	16	1641	Emprunts auprès des établissements de crédit - Emprunts en euros	0,00
		165	Dépôts et cautionnements reçus	0,00
		1678	Autres emprunts et dettes assortis de conditions particulières	0,00
		1661	Autres emprunts et dettes assimilées - Autres emprunts	0,00
		1668	Autres emprunts et dettes assimilées - Intérêts courus	0,00
	16		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	18	181	Compte de liaison : affectation à...	0,00
	18		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	20	2031	Frais d'études, de recherche et de développement et d'insertion - Frais d'études	0,00
	20		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	21	2135	Constructions sur sol propre - Installations générales : agencements, aménagements des constructions	0,00
	21		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	22	229	Droits de l'affectant	0,00
	22		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	23	2313	Immobilisations corporelles en cours - Constructions sur sol propre	0,00
	23	238	Avances et acomptes versés sur commandes d'immobilisations corporelles	0,00
	23		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	27	275	Dépôts et cautionnements versés	0,00
	27		Somme :	0,00

Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	28	28011	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais de constitution (O)	0,00
		28013	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais d'évaluation	0,00
		28013 HB	Amortissements des frais d'établissements	0,00
		28031	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais d'études	0,00
		2805	Amortissements des immobilisations incorporelles - Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques et procédés, droits et valeurs similaires (O)	0,00
		2805 HB	Amortis. immob. incorporelles - Concessions et droits similaires, brevets	0,00
		28131	Amortissements des immobilisations corporelles - Bâtiments (O)	0,00
		28131 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Bâtiment	0,00
		28135	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations générales, agencements, aménagements des constructions (O)	0,00
		28135 HB	Amortis. immobilisations corporelles - IGGAC	0,00
		28151	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations complexes spécialisées (O)	0,00
		28151 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Installations complexes spécialisées	0,00
		28153	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations à caractère spécifique (O)	0,00
		28153 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Installations à caractère spécifique	0,00
		28154	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel et outillage (O)	0,00
		28154 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Matériels et outillages	0,00
		28181	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations générales ; agencements, aménagements divers (O)	0,00
		28181 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Installations Gén. agencement et aménagement divers	0,00
		28182	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel de transport (O)	0,00
		28182 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Matériel de transport	0,00
		28183	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel de bureau et matériel informatique (O)	0,00
		28183 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Matériel de bureau et informatique	0,00
		28184	Amortissements des immobilisations corporelles - Mobilier (O)	0,00
		28184 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Mobilier	0,00
		28188	Amortissements des immobilisations corporelles - Autres immobilisations corporelles (O)	0,00
		28188 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Autres immobilisations corporelles	0,00
	28		Somme :	0,00
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	49	496	Dépréciation des comptes de débiteurs divers	0,00
Recette			Somme :	0,00
			Somme :	0,00
			Somme :	0,00

DECISION MODIFICATIVE N°5/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE

Fonctionnement

Group Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	60611	Achats non stockés de matières et fournitures - Eau et assainissement	0,00
	60612	Achats non stockés de matières et fournitures - Énergie, électricité	0,00
	60613	Achats non stockés de matières et fournitures - Chauffage	70 000,00
	60621	Achats non stockés de matières et fournitures - Combustibles et carburants	0,00
	60622	Achats non stockés de matières et fournitures - Produits d'entretien	0,00
	60624	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures administratives	0,00
	60625	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures scolaires, éducatives et de loisirs	0,00
	60626	Achats non stockés de matières et fournitures - Protections, produits absorbants	0,00
	606268	Achats non stockés de matières et fournitures - Autres fournitures hôtelières	0,00
	60628	Achats non stockés de matières et fournitures - Autres fournitures non stockées	0,00
	6063	Achats non stockés de matières et fournitures - Alimentation	50 000,00
	6066	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures médicales	0,00
	6068	Achats non stockés de matières et fournitures - Autres achats non stockés de matières et fournitures	0,00
	61118	Autres - Prestations à caractère médical	0,00
	61128	Autres prestations à caractère médico-social	0,00
	62428	Transports d'usagers - Autres transports d'usagers	0,00
	6251	Déplacements, missions et réceptions - Voyages et déplacements	0,00
	6257	Déplacements, missions et réceptions - Réceptions	0,00
	6261	Frais d'affranchissements	0,00
	6262	Frais de télécommunication	0,00
	6281	Divers - Prestations de blanchissage à l'extérieur	0,00
	6282	Divers - Prestations d'alimentation à l'extérieur	0,00
	6283	Divers - Prestation de nettoyage à l'extérieur	0,00
	6297	Divers - Remboursement de frais	0,00
	6288	Divers - Autres	0,00
		Somme :	120 000,00
		Somme :	120 000,00

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47119H2-DE



Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	62111	Personnel extérieur à l'établissement - Personnel administratif et hôtelier.	0,00
	62113	Personnel extérieur à l'établissement - Personnel médical et paramédical	0,00
	6215	Personnel extérieur à l'établissement - Personnel affecté à l'établissement	0,00
	6218	Personnel extérieur à l'établissement - Autres personnels extérieurs	0,00
	62312	Autres médecins	0,00
	625	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires - Indemnités au comptable et aux régisseurs	0,00
	626	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires - Honoraires	0,00
	627	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires - Frais d'actes et de contentieux	0,00
	6311	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (administration des impôts) - Taxe sur les salaires	0,00
	6331	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes) - Versement de transport	0,00
	6333	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes) - Participation des employeurs à la formation professionnelle continue	0,00
	6336	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes) - Cotisation au fonds pour l'emploi hospitalier	0,00
	6411	Rémunérations du personnel non médical - Rémunération principale	0,00
	64112	Rémunérations du personnel non médical - NBI, supplément familial de traitement et indemnité de résidence	0,00
	64113	Rémunérations du personnel non médical - Prime de service	0,00
	64114	Rémunération du personnel non médical - Nouvelle Bonification Indiciaire (NBI)	0,00
	64115	Rémunération du personnel non médical - Supplément Familial de Traitement	0,00
	64116	Rémunérations du personnel non médical - Indemnités de préavis et de licenciement	0,00
	64181	Rémunérations du personnel non médical - Gratifications des stagiaires	0,00
	64182	Rémunération du personnel non médical - Complément de Traitement Indiciaire (CTI)	0,00
	64183	Rémunération du personnel non médical - Prime Grand Âge	0,00
	64184	Rémunérations du personnel non médical - Indemnité inflation	0,00
	64185	Rémunération du personnel non médical - Majoration horaire pour travail de nuit	0,00
	64186	Rémunération du personnel non médical - Indemnités forfaitaires pour travail dimanche et jours fériés	0,00
	64188	Rémunérations du personnel non médical - Autres	0,00
	6412	Rémunération du personnel non médical - Congés payés des agents recrutés sous contrat de droit privé	0,00
	64131	Rémunérations du personnel non médical - Rémunération principale	0,00
	64136	Rémunérations du personnel non médical - Indemnités de préavis et de licenciement	0,00
	64132	Rémunération du personnel non médical - Complément de Traitement Indiciaire (CTI)	0,00
	64133	Rémunération du personnel non médical - Prime Grand Âge	0,00
	641384	Indemnités inflation	0,00
GROUPE II			
DEPENSES -			
Dépenses	641385	Rémunération du personnel non médical - Majoration horaire pour travail de nuit	0,00
affectées au	641386	Rémunération du personnel non médical - Indemnités forfaitaires pour travail dimanche et jours fériés	0,00
personnel	641388	Autres	0,00

64151	Rémunérations du personnel non médical - Rémunération principale	0,00
64158	Rémunérations du personnel non médical - Indemnités de préavis et de licenciement	0,00
641582	Rémunération du personnel non médical - Complément de Traitement Judiciaire (CTI)	0,00
641583	Rémunération du personnel non médical - Prime Grand Age	0,00
641584	Indemnité initiation	0,00
641585	Rémunération du personnel non médical - Majoration horaire pour travail de nuit	0,00
641586	Rémunération du personnel non médical - Indemnités forfétaires pour travail dimanche et jours fériés	0,00
641588	Autres	0,00
6416	Rémunérations du personnel non médical - Emplois d'insertion	0,00
6417	Rémunérations du personnel non médical - Apprentis	0,00
64174	Indemnité initiation (apprentis)	0,00
64178	Autres (apprentis)	0,00
6421	Rémunération du personnel médical - Praticiens	0,00
6422	Rémunération du personnel médical - Congés payés des agents recrutés sous contrat de droit privé	0,00
6428	Rémunération du personnel médical - Autres	0,00
64511	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'U.R.S.S.A.F	0,00
64513	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations aux caisses de retraite	0,00
64514	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'A.S.S.E.D.I.C.	0,00
64515	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à la C.N.R.A.C.L.	0,00
64518	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations aux autres organismes sociaux	0,00
64521	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'U.R.S.S.A.F.	0,00
64523	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations aux caisses de retraite	0,00
64524	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'A.S.S.E.D.I.C.	0,00
64525	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à la C.N.R.A.C.L.	0,00
6468	Personnes handicapées - Autres	0,00
6471	Autres charges sociales - Prestations versées pour le compte du F.N.A.L.	0,00
6472	Autres charges sociales - Fonds de solidarité	0,00
64784	Autres charges sociales - Oeuvres sociales	0,00
64788	Autres charges sociales - Autres	0,00
6488	Autres charges de personnel - Autres charges diverses de personnel	0,00
	Somme :	0,00



Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	6132	Locations - Locations immobilières	0,00
	61358	Autres locations mobilières	0,00
	614	Charges locatives et de copropriété	0,00
	61521	Bâtements publics	0,00
	61559	Entretien et réparations - Autres matériels et outillages	45 000,00
	61561	Entretien et réparations - Informatique	0,00
	6161	Primes d'assurances - Multirisques	0,00
	6162	Primes d'assurances - Assurance dommage construction	0,00
	6163	Primes d'assurances - Assurance transport	0,00
	6165	Primes d'assurances - Responsabilité civile	0,00
	61681	Prime d'assurance maladie, maternité et accident de travail	42 800,00
	6182	Divers - Documentation générale et technique	0,00
	6186	Divers - Autres frais divers	0,00
	623	Publicité, publications, relations publiques	0,00
	627	Services bancaires et assimilés	0,00
	63512	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administration des impôts) - Taxes foncières	0,00
	63513	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administration des impôts) - Autres impôts locaux	0,00
	6358	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administration des impôts) - Autres droits	0,00
GROUPE III	637	Autres impôts, taxes et versements assimilés (autres organismes)	0,00
DEPENSES -	6541	Créances admises en non valeur	0,00
Dépenses	6542	Créances éteintes	0,00
afférentes à la	6576	Subventions - Autres subventions	0,00
structure	6581	Charges diverses de gestion courante - Frais de culte et d'inhumation	0,00
	6586	Charges diverses de gestion courante - Fonds de solidarité	0,00
	6588	Charges diverses de gestion courante - Autres	0,00
	6611	Charges d'intérêts - Intérêts des emprunts et dettes	0,00
	6711	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion - Intérêts moratoires et pénalités sur marchés	0,00
	6718	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion - Autres charges exceptionnelles sur opérations de gestion	0,00
	673	Titres annulés (sur exercices antérieurs)	60 935,06
	678	Autres charges exceptionnelles	5 000,00
	68111	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions ; charges d'exploitation - Immobilisations incorporelles	0,00
	68111 M	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions ; charges d'exploitation - Immobilisations incorporelles (M)	0,00
	68112	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions ; charges d'exploitation - Immobilisations corporelles (O)	0,00
	68112 M	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions ; charges d'exploitation - Immobilisations corporelles (M)	0,00
	6815	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions ; charges d'exploitation - Dotations aux provisions d'exploitation	0,00
	6815 M	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et provisions ; charges d'exploitation - Dotations aux provisions d'exploitation	0,00
	68742	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions ; charges exceptionnelles - Dotations aux provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
	68742M	Dotations aux provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
		Somme :	153 835,06
Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	002	Résultat de fonctionnement reporté	0,00
		Somme :	0,00
		Somme :	273 835,06

**DECISION MODIFICATIVE N°5/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE**

**Fonctionnement**

**Recette**

Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	002	Résultat de fonctionnement reporté	0,00
		Somme :	0,00
			0,00
Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	7316	Produits des tarifications relevant de l'article L. 312-1 du CASF - Dotation globale des établissements relevant de l'art L.312-1 du CASF	0,00
	73171	Tarif Hébergement (EHPAD) - Département	0,00
	73172	Tarif hébergement (EHPAD) - Hébergé	0,00
	73212	CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)	0,00
	73313	Prix de journée	0,00
	73318	Autres modes de tarification	0,00
	7341	Tarif dépendance couvert par l'APA - 2012	0,00
	73418	Autres établissements et services sociaux et médico-sociaux	0,00
	7342	Participation du résident au tarif dépendance	0,00
	735111	Hébergement permanent des résidents affiliés à un régime obligatoire de la sécurité sociale	0,00
	7351121	Accueil temporaire avec hébergement	0,00
	7351123	Pôle d'activités et de soins adaptés - PASA	0,00
	7351128	CNR-COVID-19	0,00
	735211	Part afférente à l'hébergement	0,00
	7352121	Hébergement permanent des résidents	0,00
	73522111	Part afférente à l'hébergement	0,00
	73522112	Part afférente à la dépendance	0,00
	7352281	Part afférente à l'hébergement-charge département	47 000,00
	7352282	Hébergement permanent des résidents	0,00
	735311	Tarif journaliers au socle de prestations	122 900,00
	73532	Part afférente à la dépendance	0,00
	7353511	Part afférente à l'hébergement	0,00
	7353512	Part afférente à la dépendance	90 000,00
	73581	Produits à la charge de la CAF (caisse d'allocations familiales)	0,00
	73588	Autres	0,00
	7361	Dotation globale de financement soins hors forfait journalier relatif aux frais de transport en accueil de jour (EHPAD)	0,00
	7381	Produits à la charge de la CAF	0,00
	7388	Produits à la charge d'autres financeurs - Autres	0,00
		Somme :	259 900,00

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47119H2-DE

Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	6419	Rémunérations du personnel non médical - Remboursements sur rémunérations du personnel non médical	0,00
	6429	Rémunération du personnel médical - Remboursements sur rémunérations du personnel médical	0,00
	6459	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Remboursements sur charges de sécurité sociale et de prévoyance	0,00
	706	Prestations de services	0,00
	7081	Produits des services exploités dans l'intérêt du personnel	0,00
	7085	Prestations délivrées aux usagers, accompagnants et autres tiers	0,00
	7088	Produits des activités annexes - Autres produits d'activités annexes	0,00
	744	FCTVA	0,00
	7481	Autres subventions et participations - Fonds pour l'emploi hospitalier	0,00
	7488	Autres subventions et participations - Autres	0,00
	7548	Remboursements de frais - Autres remboursements de frais	0,00
	7588	Produits divers de gestion courante - Autres produits divers de gestion courante	0,00
		Somme :	0,00
Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	7718	Produits exceptionnels sur opérations de gestion - Autres	0,00
	773	Mandats annulés (sur exercices antérieurs) ou atteints par la échéance quadriennale	0,00
	775	Produits des cessions d'éléments d'actif	0,00
	777	Quote-part des subventions d'investissement versées au résultat de l'exercice (Q)	0,00
	777 M	Quote part des subventions d'investissements versées au résultat d'exercice (M)	0,00
	778	Autres produits exceptionnels	13 935,06
		Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits d'exploitation) - Reprises sur amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	0,00
	7811		0,00
	7815	Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits d'exploitation) - Reprises sur provisions d'exploitation	0,00
	7815 M	Reprise sur amortissements, dépréciations et provisions - Mixte	0,00
	7817	Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits d'exploitation) - Reprises sur dépréciations des actifs circulants	0,00
	78742	Reprises sur dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits exceptionnels) - Reprises sur provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
	78742 MIX	Reprise sur dépréciation et provisions	0,00
		Somme :	13 935,06
		Somme :	273 835,06

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Décision Modificative n°4 - Budget Principal - CCAS - Exercice 2023**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 008**

**DEL-23-0322**

Mesdames, Messieurs,

La Décision Modificative N°4-2023 du budget principal du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse est constituée par l'inscription de crédits sur la section de fonctionnement :

**1. La section de fonctionnement comprend :**

**1.1. Des crédits complémentaires pour financer les nuitées d'hôtels pour la fin de l'année 2023 pour le dispositif MIAE :**

- Des crédits nouveaux en dépenses pour un montant de 2 000 000,00 € sur le compte 6562 – Aides - pour anticiper les futures dépenses relatives aux nuitées d'hôtels sur la fin de l'année 2023.
- Des crédits nouveaux en recettes pour un montant de 2 000 000,00 € sur le compte 7473 – Participations des Départements.

**1.2. Des crédits complémentaires pour financer les dépenses de la fin d'année 2023 des établissements du budget principal :**

- Des crédits nouveaux en dépenses pour un montant de 20 000,00 € sur le compte 60623 – Alimentation.
- Des crédits nouveaux en dépenses pour un montant de 80 000,00 € sur le compte 6068 – Autres matières et fournitures.
- Des crédits nouveaux en dépenses pour un montant de 15 000,00 € sur le compte 61558 – Entretien et réparations sur autres biens mobiliers.
- Des crédits nouveaux en dépenses pour un montant de 35 770,00 € sur le compte 63512 – Taxes foncières.
- Des crédits nouveaux en recettes pour un montant de 150 770,00 € sur le compte 748 – Autres attributions et participations.

**1.3. Des crédits nouveaux sur les comptes de personnel pour les établissements du budget principal pour un montant de 70 000.00 € financés par l'inscription de crédits en recettes pour un montant de 70 000,00 euros sur le compte 748 – Autres subventions et participations.**

**1.4. La révision des crédits budgétaires entre chapitres comptables :**

La révision de la répartition des crédits budgétaires qui apparaissent parfois insuffisants sur certains comptes. Ces virements de crédits tiennent compte des besoins en demeurant dans les limites du budget annuel autorisé.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

**Décision Modificative n°4 - Budget Principal - CCAS - Exercice 2023**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après avoir entendu le rapport, relatif à la décision modificative n°4 du budget principal du CCAS ainsi que les explications en réponse aux questions qui lui sont posées d'une part, et considérant d'autre part que les sommes prévues tant en recettes qu'en dépenses sont justifiées pour la bonne marche du Centre Communal d'Action Sociale.

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Est approuvée l'inscription de nouveaux crédits pour anticiper les futures dépenses relatives aux nuitées d'hôtels sur la fin de l'année 2023 :

- Des crédits nouveaux en dépenses pour un montant de 2 000 000,00 € sur le compte 6562 – Aides.
- Des crédits nouveaux en recettes pour un montant de 2 000 000,00 € sur le compte 7473 – Participations des Départements.

**ARTICLE 2** : Sont approuvées les inscriptions de nouveaux crédits afin de financer les dépenses de fin d'année 2023 :

- Des crédits nouveaux en dépenses pour un montant de 20 000,00 € sur le compte 60623 – Alimentation.
- Des crédits nouveaux en dépenses pour un montant de 80 000,00 € sur le compte 6068 – Autres matières et fournitures.
- Des crédits nouveaux en dépenses pour un montant de 15 000,00 € sur le compte 61558 – Entretien et réparations sur autres biens mobiliers.
- Des crédits nouveaux en dépenses pour un montant de 35 770,00 € sur le compte 63512 – Taxes foncières.
- Des crédits nouveaux en recettes pour un montant de 150 770,00 € sur le compte 748 – Autres attributions et participations.

**ARTICLE 3** : Sont approuvées les inscriptions de nouveaux crédits sur les comptes de personnel :

- Des crédits nouveaux sur les comptes de personnel pour les établissements du budget principal pour un montant de 70 000,00 € financés par l'inscription de crédits nouveaux en recettes pour un montant de 70 000,00 euros sur le compte 748 – Autres subventions et participations.

**ARTICLE 4** : Sont approuvés pour les sections d'investissement et de fonctionnement les virements de crédits entre chapitres comptables.

**ARTICLE 5** : La Décision Modificative n°4 de l'exercice 2023 est arrêtée aux totaux ci-après conformément à l'état suivant, détaillé par comptes pour la section d'investissement et de fonctionnement.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAI DA SYLLA

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**008 - Décision Modificative n°4 - Budget Principal - CCAS - Exercice 2023 - DEL-23-0322**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Daniel ROUGE.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023  
Affiché le :

# REPUBLIQUE FRANÇAISE

**CCAS - CCAS Toulouse (1)**  
**AGREGE AU BUDGET PRINCIPAL DE (2)**

Numéro SIRET : 26310123000013

POSTE COMPTABLE : Receveur des finances

**M. 14**

**Décision modificative 4 (3)**  
**Voté par nature**

BUDGET : Budget principal C1 (4)

ANNEE 2023

(1) Indiquer la nature juridique et le nom de la collectivité ou de l'établissement (commune, CCAS, EPCI, syndicat mixte, etc).

(2) A renseigner uniquement pour les budgets annexes.

(3) Préciser s'il s'agit du budget supplémentaire ou d'une décision modificative.

(4) Indiquer le budget concerné : budget principal ou libellé du budget annexe.

## Sommaire

### I - Informations générales (6)

A - Informations statistiques, fiscales et financières	4
B - Modalités de vote du budget	5

### II - Présentation générale du budget

A1 - Vue d'ensemble - Sections	6
A2 - Vue d'ensemble - Section de fonctionnement - Chapitres	7
A3 - Vue d'ensemble - Section d'investissement - Chapitres	9
B1 - Balance générale du budget - Dépenses	11
B2 - Balance générale du budget - Recettes	13

### III - Vote du budget

A1 - Section de fonctionnement - Détail des dépenses	15
A2 - Section de fonctionnement - Détail des recettes	17
B1 - Section d'investissement - Détail des dépenses	18
B2 - Section d'investissement - Détail des recettes	20
B3 - Opérations d'équipement - Détail des chapitres et articles	21

### IV - Annexes (7)

#### A - Eléments du bilan

A1 - Présentation croisée par fonction (1)	22
A1.1 - Présentation croisée par fonction - Détail fonctionnement	25
A1.2 - Présentation croisée par fonction - Détail investissement	32
A2.1 - Etat de la dette - Détail des crédits de trésorerie	43
A2.2 - Etat de la dette - Répartition par nature de dette	44
A2.3 - Etat de la dette - Répartition des emprunts par structure de taux	48
A2.4 - Etat de la dette - Typologie de la répartition de l'encours	49
A2.5 - Etat de la dette - Détail des opérations de couverture	50
A2.6 - Etat de la dette - Dette pour financer l'emprunt d'un autre organisme	52
A2.7 - Etat de la dette - Autres dettes	53
A3 - Méthodes utilisées pour les amortissements	54
A4 - Etat des provisions	55
A5 - Etalement des provisions	56
A6.1 - Equilibre des opérations financières - Dépenses	57
A6.2 - Equilibre des opérations financières - Recettes	58
A7.1.1 - Etats des dépenses et recettes des services d'eau et d'assainissement - Fonctionnement (2)	60
A7.1.2 - Etats des dépenses et recettes des services d'eau et d'assainissement - Investissement (2)	61
A7.2.1 - Etats de la répartition de la TEOM - Fonctionnement (3)	62
A7.2.2 - Etats de la répartition de la TEOM - Investissement (3)	63
A8 - Etat des charges transférées	64
A9 - Détail des opérations pour le compte de tiers	65

#### B - Engagements hors bilan

B1.1 - Etat des emprunts garantis par la commune ou l'établissement (4)	66
B1.2 - Calcul du ratio d'endettement relatif aux garanties d'emprunt	67
B1.3 - Etat des contrats de crédit-bail	68
B1.4 - Etat des contrats de partenariat public-privé	69
B1.5 - Etat des autres engagements donnés	70
B1.6 - Etat des engagements reçus	71
B1.7 - Subventions versées dans le cadre du vote du budget (5)	72
B2.1 - Etat des autorisations de programme et des crédits de paiement afférents	73
B2.2 - Etat des autorisations d'engagement et des crédits de paiement afférents	74
B3 - Emploi des recettes grevées d'une affectation spéciale	75

#### C - Autres éléments d'informations

C1 - Etat du personnel	76
C2 - Liste des organismes dans lesquels a été pris un engagement financier (4)	78
C3.1 - Liste des organismes de regroupement auxquels adhère la commune ou l'établissement	79
C3.2 - Liste des établissements publics créés	80
C3.3 - Liste des services individualisés dans un budget annexe	81
C3.4 - Liste des services assujettis à la TVA et non érigés en budget annexe	82

#### D - Décision en matière de taux de contributions directes - Arrêté et signatures

D1 - Décision en matière de taux de contributions directes	83
--	----

## D2 - Arrêté et signatures

- (1) Cette présentation est obligatoire pour les communes de 3 500 habitants et plus (art. L. 2312-3 du CGCT), les groupements comprenant au moins une commune de 3 500 habitants et plus (art. R. 5211-14 du CGCT) et leurs établissements publics. Elle n'a cependant pas à être produite par les services et activité unique érigés en établissement public ou budget annexe. Les autres communes et établissements peuvent les présenter de manière facultative.
- (2) Cet état ne peut être produit que par les communes dont la population est inférieure à 500 habitants et qui gèrent les services de distribution de l'eau potable et d'assainissement sous forme de régie simple sans budget annexe (art. L. 2221-11 du CGCT).
- (3) Cet état est obligatoirement produit par les communes et groupements de communes de 10 000 habitants et plus ayant institué la TEOM et assurant au moins la collecte des déchets ménagers (art. L. 2313-1 du CGCT).
- (4) Ces états ne sont obligatoires que pour les communes de 3 500 habitants et plus (art. L. 2313-1 du CGCT), les groupements comprenant au moins une commune de 3 500 habitants et plus (art. L. 5211-36 du CGCT, art. L. 5711-1 du CGCT) et leurs établissements publics.
- (5) Si la commune ou l'établissement décide d'attribuer des subventions dans le cadre du budget dans les conditions décrites à l'article L. 2311-7 du CGCT.
- (6) Les associations syndicales autorisées doivent utiliser leur état particulier « *Informations générales* » annexé à l'arrêté n° NOR : INTB1237402A, relatif au cadre budgétaire et comptable applicable aux associations syndicales autorisées.
- (7) Les associations syndicales autorisées remplissent et joignent uniquement les états qui les concernent au titre de l'exercice et au titre du détail des comptes de bilan.

Préciser, pour chaque annexe, si l'état est sans objet le cas échéant.

<b>Code INSEE</b>	<b>CCAS Toulouse Budget principal C1</b>	<b>2023</b>
-------------------	--	-------------

<b>I – INFORMATIONS GENERALES</b>	<b>I</b>
<b>INFORMATIONS STATISTIQUES, FISCALES ET FINANCIERES</b>	<b>A</b>

Informations statistiques	Valeurs
Population totale (colonne h du recensement INSEE) :	0
Nombre de résidences secondaires (article R. 2313-1 <i>in fine</i> ) :	0.00
Nom de l'EPCI à fiscalité propre auquel la commune adhère :	
0.00	

Potentiel fiscal et financier (1)		Valeurs par hab. (population DGF)	Moyennes nationales du potentiel financier par habitants de la strate
Fiscal	Financier		
0.00	0.00	0.00	0.00

Informations financières – ratios (2)		Valeurs	Moyennes nationales de la strate (3) 0.00
1	Dépenses réelles de fonctionnement/population	0.00	0.00
2	Produit des impositions directes/population	0.00	0.00
3	Recettes réelles de fonctionnement/population		0.00
4	Dépenses d'équipement brut/population	0.0%	0.00
5	Encours de dette/population	0.00	0.00
6	DGF/population	0.00	0.00
7	Dépenses de personnel/dépenses réelles de fonctionnement (2)	0.0%	0.0%
8	Dépenses de fonct. et remb. dette en capital/recettes réelles de fonct. (2)	0.0%	0.0%
9	Dépenses d'équipement brut/recettes réelles de fonctionnement (2)	0.0%	0.0%
10	Encours de la dette/recettes réelles de fonctionnement (2)	0.0%	0.0%

Dans l'ensemble des tableaux, les cases grisées ne doivent pas être remplies.

(1) Il s'agit du potentiel fiscal et du potentiel financier définis à l'article L. 2334-4 du code général des collectivités territoriales qui figurent sur la fiche de répartition de la DGF de l'exercice N-1 établie sur la base des informations N-2 (transmise par les services préfectoraux).

(2) Les ratios 1 à 6 sont obligatoires pour les communes de 3 500 habitants et plus et leurs établissements publics administratifs ainsi que pour les EPCI dotés d'une fiscalité propre comprenant au moins une commune de 3 500 habitants et plus.

Les ratios 7 à 10 sont obligatoires pour les communes de 10 000 habitants et plus et leurs établissements publics administratifs ainsi que pour les EPCI dotés d'une fiscalité propre comprenant au moins une commune de 10 000 habitants et plus (cf. articles L. 2313-1, L. 2313-2, R. 2313-1, R. 2313-2 et R. 5211-15 du CGCT). Pour les caisses des écoles, les EPCI non dotés d'une fiscalité propre et les syndicats mixtes associant exclusivement des communes et des EPCI, il conviendra d'appliquer les ratios prévus respectivement par les articles R. 2313-7, R. 5211-15 et R. 5711-3 du CGCT.

(3) Il convient d'indiquer les moyennes de la catégorie de l'organisme en cause (commune, communauté urbaine, communauté d'agglomération, ...) et les sources d'où sont tirées les informations (statistiques de la direction générale des collectivités locales ou de la direction générale de la comptabilité publique). Il s'agit des moyennes de la dernière année connue.

**I – INFORMATIONS GENERALES**  
**MODALITES DE VOTE DU BUDGET****B**

I – L'assemblée délibérante a voté le présent budget par nature :

- au niveau (1) du chapitre pour la section d'investissement.
- sans (2) les programmes d'équipement.
- au niveau (1) du chapitre pour la section de fonctionnement.
- sans (3) vote formel sur chacun des chapitres.

La liste des articles spécialisés sur lesquels l'ordonnateur ne peut procéder à des virements d'article à article est la suivante :

II – En l'absence de mention au paragraphe I ci-dessus, le budget est réputé voté par chapitre, et, en section d'investissement, sans chapitre de dépense « opération d'équipement ».

III – Les provisions sont (4) budgétaires .

IV – La comparaison s'effectue par rapport au budget de l'exercice (5).

V – Le présent budget a été voté (6) sans reprise des résultats de l'exercice N-1.

(1) A compléter par « du chapitre » ou « de l'article ».

(2) Indiquer « avec » ou « sans » les chapitres opérations d'équipement.

(3) Indiquer « avec » ou « sans » vote formel.

(4) A compléter par un seul des deux choix suivants :

- semi-budgétaires (pas d'inscription en recette de la section d'investissement) ;
- budgétaires (délibération n° ..... du .....).

(5) Budget de l'exercice = budget primitif + budget supplémentaire + décision modificative, s'il y a lieu.

(6) A compléter par un seul des trois choix suivants :

- sans reprise des résultats de l'exercice N-1 ;
- avec reprise des résultats de l'exercice N-1 après le vote du compte administratif N-1 ;
- avec reprise anticipée des résultats de l'exercice N-1.

**II – PRESENTATION GENERALE DU BUDGET****VUE D'ENSEMBLE****A1****FONCTIONNEMENT**

		DEPENSES DE LA SECTION DE FONCTIONNEMENT	RECETTES DE LA SECTION DE FONCTIONNEMENT
V O T E	CREDITS DE FONCTIONNEMENT VOTES AU TITRE DU PRESENT BUDGET (1)	2 220 770,00	2 220 770,00
		+	+
R E P O R T S	RESTES A REALISER (R.A.R) DE L'EXERCICE PRECEDENT (2)	0,00	0,00
	002 RESULTAT DE FONCTIONNEMENT REPORTE (2)	(si déficit) 0,00	(si excédent) 0,00
		=	=
<b>TOTAL DE LA SECTION DE FONCTIONNEMENT (3)</b>		<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>

**INVESTISSEMENT**

		DEPENSES DE LA SECTION D'INVESTISSEMENT	RECETTES DE LA SECTION D'INVESTISSEMENT
V O T E	CREDITS D'INVESTISSEMENT (1) VOTES AU TITRE DU PRESENT BUDGET (y compris le compte 1068)	0,00	0,00
		+	+
R E P O R T S	RESTES A REALISER (R.A.R) DE L'EXERCICE PRECEDENT (2)	0,00	0,00
	001 SOLDE D'EXECUTION DE LA SECTION D'INVESTISSEMENT REPORTE (2)	(si solde négatif) 0,00	(si solde positif) 0,00
		=	=
<b>TOTAL DE LA SECTION D'INVESTISSEMENT (3)</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

**TOTAL**

<b>TOTAL DU BUDGET (3)</b>		<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>
----------------------------	--	---------------------	---------------------

(1) Au budget primitif, les crédits votés correspondent aux crédits votés lors de cette étape budgétaire. De même, pour les décisions modificatives et le budget supplémentaire, les crédits votés correspondent aux crédits votés lors de l'étape budgétaire sans sommation avec ceux antérieurement votés lors du même exercice.

(2) A servir uniquement en cas de reprise des résultats de l'exercice précédent, soit après le vote du compte administratif, soit en cas de reprise anticipée des résultats.

Les restes à réaliser de la section de fonctionnement correspondent en dépenses, aux dépenses engagées non mandatées et non rattachées telles qu'elles ressortent de la comptabilité des engagements et en recettes, aux recettes certaines n'ayant pas donné lieu à l'émission d'un titre et non rattachées (R. 2311-11 du CGCT).

Les restes à réaliser de la section d'investissement correspondent en dépenses, aux dépenses engagées non mandatées au 31/12 de l'exercice précédent telles qu'elles ressortent de la comptabilité des engagements et aux recettes certaines n'ayant pas donné lieu à l'émission d'un titre au 31/12 de l'exercice précédent (R. 2311-11 du CGCT).

(3) Total de la section de fonctionnement = RAR + résultat reporté + crédits de fonctionnement votés.

Total de la section d'investissement = RAR + solde d'exécution reporté + crédits d'investissement votés.

Total du budget = Total de la section de fonctionnement + Total de la section d'investissement.

**II - PRESENTATION GENERALE DU BUDGET**

**SECTION DE FONCTIONNEMENT – CHAPITRES**

**A2**

**DEPENSES DE FONCTIONNEMENT**

Chap.	Libellé	Budget de l'exercice (1) I	Restes à réaliser N-1 (2) II	Propositions nouvelles	VOTE (3) III	TOTAL IV = I + II + III
011	Charges à caractère général	5 807 432,93	0,00	150 770,00	150 770,00	5 958 202,93
012	Charges de personnel, frais assimilés	15 384 798,31	0,00	70 000,00	70 000,00	15 454 798,31
014	Atténuations de produits	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
65	Autres charges de gestion courante	13 023 572,33	0,00	2 000 000,00	2 000 000,00	15 023 572,33
656	Frais de fonctionnement des groupes d'él	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total des dépenses de gestion courante</b>		<b>34 215 803,57</b>	<b>0,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>36 436 573,57</b>
66	Charges financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
67	Charges exceptionnelles	23 725,92	0,00	0,00	0,00	23 725,92
68	Dotations provisions semi-budgétaires (4)	0,00		0,00	0,00	0,00
022	Dépenses imprévues	0,00		0,00	0,00	0,00
<b>Total des dépenses réelles de fonctionnement</b>		<b>34 239 529,49</b>	<b>0,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>36 460 299,49</b>
023	Virement à la section d'investissement (5)	0,00		0,00	0,00	0,00
042	Opérat° ordre transfert entre sections (5)	809 842,84		0,00	0,00	809 842,84
043	Opérat° ordre intérieur de la section (5)	0,00		0,00	0,00	0,00
<b>Total des dépenses d'ordre de fonctionnement</b>		<b>809 842,84</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>809 842,84</b>
<b>TOTAL</b>		<b>35 049 372,33</b>	<b>0,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>37 270 142,33</b>

+

**D 002 RESULTAT REPORTE OU ANTICIPE (2)**

**0,00**

=

**TOTAL DES DEPENSES DE FONCTIONNEMENT CUMULEES**

**37 270 142,33**

**RECETTES DE FONCTIONNEMENT**

Chap.	Libellé	Budget de l'exercice (1) I	Restes à réaliser N-1 (2) II	Propositions nouvelles	VOTE (3) III	TOTAL IV = I + II + III
013	Atténuations de charges	264 269,98	0,00	0,00	0,00	264 269,98
70	Produits services, domaine et ventes div	4 452 071,09	0,00	0,00	0,00	4 452 071,09
73	Impôts et taxes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
74	Dotations et participations	28 155 575,10	0,00	2 220 770,00	2 220 770,00	30 376 345,10
75	Autres produits de gestion courante	153 069,00	0,00	0,00	0,00	153 069,00
<b>Total des recettes de gestion courante</b>		<b>33 024 985,17</b>	<b>0,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>35 245 755,17</b>
76	Produits financiers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
77	Produits exceptionnels	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
78	Reprises provisions semi-budgétaires (4)	0,00		0,00	0,00	0,00
<b>Total des recettes réelles de fonctionnement</b>		<b>33 024 985,17</b>	<b>0,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>35 245 755,17</b>
042	Opérat° ordre transfert entre sections (5)	127 254,46		0,00	0,00	127 254,46
043	Opérat° ordre intérieur de la section (5)	0,00		0,00	0,00	0,00
<b>Total des recettes d'ordre de fonctionnement</b>		<b>127 254,46</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>127 254,46</b>
<b>TOTAL</b>		<b>33 152 239,63</b>	<b>0,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>35 373 009,63</b>

+

**R 002 RESULTAT REPORTE OU ANTICIPE (2)**

**1 897 132,70**

=

**TOTAL DES RECETTES DE FONCTIONNEMENT CUMULEES**

**37 270 142,33**

**Pour information :**

<b>AUTOFINANCEMENT PREVISIONNEL DÉGAGÉ AU PROFIT DE LA SECTION D'INVESTISSEMENT (6)</b>	<b>682 588,38</b>
---	-------------------

Il s'agit, pour un budget voté en équilibre, des ressources propres correspondant à l'excédent des recettes réelles de fonctionnement sur les dépenses réelles de fonctionnement. Il sert à financer le remboursement du capital de la dette et les nouveaux investissements de la commune ou de l'établissement.

(1) Cf. Modalités de vote I-B.

(2) La colonne RAR n'est à renseigner qu'en l'absence de reprise anticipée du résultat lors du vote du budget primitif.

(3) Il s'agit des nouveaux crédits votés lors de la présente délibération, hors RAR.

**CCAS Toulouse - Budget principal C1 - DM - 2023**

- (4) Si la commune ou l'établissement applique le régime des provisions semi-budgétaires.  
(5)  $DF\ 023 = RI\ 021$  ;  $DI\ 040 = RF\ 042$  ;  $RI\ 040 = DF\ 042$  ;  $DI\ 041 = RI\ 041$  ;  $DF\ 043 = RF\ 043$ .  
(6) Solde de l'opération  $DF\ 023 + DF\ 042 - RF\ 042$  ou solde de l'opération  $RI\ 021 + RI\ 040 - DI\ 040$ .

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE

## II – PRESENTATION GENERALE DU BUDGET

ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE

## SECTION D'INVESTISSEMENT – CHAPITRES

A3

## DEPENSES D'INVESTISSEMENT

Chap.	Libellé	Budget de l'exercice (1) I	Restes à réaliser N-1 (2) II	Propositions nouvelles	VOTE (3) III	TOTAL IV = I + II + III
010	Stocks (5)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles (sauf 204)	1 077 738,44	0,00	0,00	0,00	1 077 738,44
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	8 243 557,41	0,00	0,00	0,00	8 243 557,41
22	Immobilisations reçues en affectation (6)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	1 000 000,00	0,00	0,00	0,00	1 000 000,00
	Total des opérations d'équipement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Total des dépenses d'équipement</b>	<b>10 321 295,85</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>10 321 295,85</b>
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	1 210 000,00	0,00	0,00	0,00	1 210 000,00
16	Emprunts et dettes assimilées	4 725,00	0,00	0,00	0,00	4 725,00
18	Compte de liaison : affectat° BA (7)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	11 000,00	0,00	0,00	0,00	11 000,00
020	Dépenses imprévues	0,00		0,00	0,00	0,00
	<b>Total des dépenses financières</b>	<b>1 225 725,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 225 725,00</b>
45...	Total des opé. pour compte de tiers (8)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Total des dépenses réelles d'investissement</b>	<b>11 547 020,85</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>11 547 020,85</b>
040	Opérat° ordre transfert entre sections (4)	127 254,46		0,00	0,00	127 254,46
041	Opérations patrimoniales (4)	0,00		0,00	0,00	0,00
	<b>Total des dépenses d'ordre d'investissement</b>	<b>127 254,46</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>127 254,46</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>11 674 275,31</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>11 674 275,31</b>

+

D 001 SOLDE D'EXECUTION NEGATIF REPORTE OU ANTICIPE (2)	0,00
=	
<b>TOTAL DES DEPENSES D'INVESTISSEMENT CUMULEES</b>	<b>11 674 275,31</b>

## RECETTES D'INVESTISSEMENT

Chap.	Libellé	Budget de l'exercice(1) I	Restes à réaliser N-1 (2) II	Propositions nouvelles	VOTE (3) III	TOTAL IV = I + II + III
010	Stocks (5)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement (hors 138)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées (hors 165)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles (sauf 204)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation (6)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Total des recettes d'équipement</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
10	Dotations, fonds divers et réserves (hors 1068)	74 088,17	0,00	0,00	0,00	74 088,17
1068	Excédents de fonctionnement capitalisés (9)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
138	Autres subvent° invest. non transf.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
165	Dépôts et cautionnements reçus	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat° BA (7)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	11 000,00	0,00	0,00	0,00	11 000,00
024	Produits des cessions d'immo.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Total des recettes financières</b>	<b>85 088,17</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>85 088,17</b>
45...	Total des opé. pour le compte de tiers (8)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Total des recettes réelles d'investissement</b>	<b>85 088,17</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>85 088,17</b>
021	Virement de la sect° de fonctionnement (4)	0,00		0,00	0,00	0,00
040	Opérat° ordre transfert entre sections (4)	809 842,84		0,00	0,00	809 842,84

Chap.	Libellé	Budget de l'exercice(1) I	Restes à réaliser N-1 (2) II	Propos nouvelles	III	IV = I + II + III
041	Opérations patrimoniales (4)	0,00		0,00	0,00	0,00
<b>Total des recettes d'ordre d'investissement</b>		<b>809 842,84</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>809 842,84</b>
<b>TOTAL</b>		<b>894 931,01</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>894 931,01</b>

+

<b>R 001 SOLDE D'EXECUTION POSITIF REPORTE OU ANTICIPE (2)</b>	<b>10 779 344,30</b>
--	----------------------

=

<b>TOTAL DES RECETTES D'INVESTISSEMENT CUMULEES</b>	<b>11 674 275,31</b>
---	----------------------

**Pour information :**

Il s'agit, pour un budget voté en équilibre, des ressources propres correspondant à l'excédent des recettes réelles de fonctionnement sur les dépenses réelles de fonctionnement. Il sert à financer le remboursement du capital de la dette et les nouveaux investissements de la commune ou de l'établissement.

<b>AUTOFINANCEMENT PREVISIONNEL DÉGAGÉ PAR LA SECTION DE FONCTIONNEMENT (10)</b>	<b>682 588,38</b>
--	-------------------

(1) Cf. Modalités de vote I-B.

(2) Inscrire en cas de reprise des résultats de l'exercice précédent (après vote du compte administratif) ou si reprise anticipée des résultats.

(3) Le vote de l'organe délibérant porte uniquement sur les propositions nouvelles.

(4) DF 023 = RI 021 ; DI 040 = RF 042 ; RI 040 = DF 042 ; DI 041 = RI 041 ; DF 043 = RF 043.

(5) A servir uniquement dans le cadre d'un suivi des stocks selon la méthode de l'inventaire permanent simplifié autorisée pour les seules opérations d'aménagements (lotissement, ZAC...) par ailleurs retracées dans le cadre de budgets annexes.

(6) En dépenses, le chapitre 22 retrace les travaux d'investissement réalisés sur les biens reçus en affectation. En recette, il retrace, le cas échéant, l'annulation de tels travaux effectués sur un exercice antérieur.

(7) A servir uniquement lorsque la commune ou l'établissement effectue une dotation initiale en espèces au profit d'un service public non personnalisé qu'elle ou qu'il crée.

(8) Seul le total des opérations pour compte de tiers figure sur cet état (voir le détail Annexe IV A9).

(9) Le compte 1068 n'est pas un chapitre mais un article du chapitre 10.

(10) Solde de l'opération DF 023 + DF 042 – RF 042 ou solde de l'opération RI 021 + RI 040 – DI 040.

**II – PRESENTATION GENERALE DU BUDGET****BALANCE GENERALE DU BUDGET****B1****1 – DEPENSES (du présent budget + restes à réaliser)**

	FONCTIONNEMENT	Opérations réelles (1)	Opérations d'ordre (2)	TOTAL
011	Charges à caractère général	150 770,00		150 770,00
012	Charges de personnel, frais assimilés	70 000,00		70 000,00
014	Atténuations de produits	0,00		0,00
60	Achats et variation des stocks (3)		0,00	0,00
65	Autres charges de gestion courante	2 000 000,00		2 000 000,00
656	Frais de fonctionnement des groupes d'él (4)	0,00		0,00
66	Charges financières	0,00	0,00	0,00
67	Charges exceptionnelles	0,00	0,00	0,00
68	Dot. aux amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00
71	Production stockée (ou déstockage) (3)		0,00	0,00
022	Dépenses imprévues	0,00		0,00
023	Virement à la section d'investissement		0,00	0,00
<b>Dépenses de fonctionnement – Total</b>		<b>2 220 770,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2 220 770,00</b>

+

**D 002 RESULTAT REPORTE OU ANTICIPE****0,00**

=

**TOTAL DES DEPENSES DE FONCTIONNEMENT CUMULEES****2 220 770,00**

	INVESTISSEMENT	Opérations réelles (1)	Opérations d'ordre (2)	TOTAL
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00
15	Provisions pour risques et charges (5)		0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées (sauf 1688 non budgétaire)	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat° BA	(8) 0,00		0,00
	Total des opérations d'équipement	0,00		0,00
198	Neutral. amort. subv. équip. versées		0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles (sauf 204) (6)	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles (6)	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation (6)	(9) 0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours (6)	0,00	0,00	0,00
26	Participations et créances rattachées	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00
28	Amortissement des immobilisations (reprises)		0,00	0,00
29	Prov. pour dépréciat° immobilisations (5)		0,00	0,00
39	Prov. dépréciat° des stocks et en-cours (5)		0,00	0,00
45...	Total des opérations pour compte de tiers (7)	0,00	0,00	0,00
481	Charges à rép. sur plusieurs exercices		0,00	0,00
49	Prov. dépréc. comptes de tiers (5)		0,00	0,00
59	Prov. dépréc. comptes financiers (5)		0,00	0,00
3...	Stocks	0,00	0,00	0,00
020	Dépenses imprévues	0,00		0,00
<b>Dépenses d'investissement – Total</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

+

**D 001 SOLDE D'EXECUTION NEGATIF REPORTE OU ANTICIPE****0,00**

=

**TOTAL DES DEPENSES D'INVESTISSEMENT CUMULEES****0,00**

- (1) Y compris les opérations relatives au rattachement des charges et des produits et les opérations d'ordre semi-budgétaires.
- (2) Voir liste des opérations d'ordre.
- (3) Permet de retracer des opérations particulières telles que les opérations de stocks liées à la tenue d'un inventaire permanent simplifié.
- (4) Communes, communautés d'agglomération et communautés urbaines de plus de 100 000 habitants.
- (5) Si la commune ou l'établissement applique le régime des provisions budgétaires.
- (6) Hors chapitres « opérations d'équipement ».
- (7) Seul le total des opérations pour compte de tiers figure sur cet état (voir le détail Annexe IV A9).
- (8) A servir uniquement lorsque la commune ou l'établissement effectue une dotation initiale en espèces au profit d'un service public non personnalisé qu'elle ou qu'il crée.
- (9) En dépenses, le chapitre 22 retrace les travaux d'investissement réalisés sur les biens reçus en affectation. En recette, il retrace, le cas échéant, l'annulation de tels travaux effectués sur un exercice antérieur.

**II – PRESENTATION GENERALE DU BUDGET****BALANCE GENERALE DU BUDGET****B2****2 – RECETTES (du présent budget + restes à réaliser)**

	FONCTIONNEMENT	Opérations réelles (1)	Opérations d'ordre (2)	TOTAL
013	Atténuations de charges	0,00		0,00
60	Achats et variation des stocks (3)		0,00	0,00
70	Produits services, domaine et ventes div	0,00		0,00
71	Production stockée (ou déstockage)		0,00	0,00
72	Production immobilisée		0,00	0,00
73	Impôts et taxes	0,00		0,00
74	Dotations et participations	2 220 770,00		2 220 770,00
75	Autres produits de gestion courante	0,00	0,00	0,00
76	Produits financiers	0,00	0,00	0,00
77	Produits exceptionnels	0,00	0,00	0,00
78	Reprise sur amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00
79	Transferts de charges		0,00	0,00
<b>Recettes de fonctionnement – Total</b>		<b>2 220 770,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2 220 770,00</b>

+

**R 002 RESULTAT REPORTE OU ANTICIPE****0,00**

=

**TOTAL DES RECETTES DE FONCTIONNEMENT CUMULEES****2 220 770,00**

	INVESTISSEMENT	Opérations réelles (1)	Opérations d'ordre (2)	TOTAL
10	Dotations, fonds divers et réserves (sauf 1068)	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00
15	Provisions pour risques et charges (4)		0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées (sauf 1688 non budgétaires)	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat° BA	(6) 0,00		0,00
20	Immobilisations incorporelles (sauf 204)	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	(7) 0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00
26	Participations et créances rattachées	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00
28	Amortissement des immobilisations		0,00	0,00
29	Prov. pour dépréciat° immobilisations (4)		0,00	0,00
39	Prov. dépréciat° des stocks et en-cours (4)		0,00	0,00
45...	Opérations pour compte de tiers (5)	0,00	0,00	0,00
481	Charges à rép. sur plusieurs exercices		0,00	0,00
49	Prov. dépréc. comptes de tiers (4)		0,00	0,00
59	Prov. dépréc. comptes financiers (4)		0,00	0,00
3...	Stocks	0,00	0,00	0,00
021	Virement de la sect° de fonctionnement		0,00	0,00
024	Produits des cessions d'immo.	0,00		0,00
<b>Recettes d'investissement – Total</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

+

**R 001 SOLDE D'EXECUTION POSITIF REPORTE OU ANTICIPE****0,00**

+

**AFFECTATION AU COMPTE 1068****0,00**

=

**TOTAL DES RECETTES D'INVESTISSEMENT CUMULEES****0,00**

- (1) Y compris les opérations relatives au rattachement des charges et des produits et les opérations d'ordre semi-budgétaires.
- (2) Voir liste des opérations d'ordre.
- (3) Permet de retracer des opérations particulières telles que les opérations de stocks liées à la tenue d'un inventaire permanent simplifié.
- (4) Si la commune ou l'établissement applique le régime des provisions budgétaires.
- (5) Seul le total des opérations pour compte de tiers figure sur cet état (voir le détail Annexe IV A9).
- (6) A servir uniquement lorsque la commune ou l'établissement effectue une dotation initiale en espèces au profit d'un service public non personnalisé qu'elle ou qu'il crée.
- (7) En dépenses, le chapitre 22 retrace les travaux d'investissement réalisés sur les biens reçus en affectation. En recette, il retrace, le cas échéant, l'annulation de tels travaux effectués sur un exercice antérieur.

## III – VOTE DU BUDGET

## SECTION DE FONCTIONNEMENT – DETAIL DES DEPENSES

A1

Chap / art (1)	Libellé (1)	Budget de l'exercice (2)	Propositions nouvelles (3)	Vote (4)
<b>011</b>	<b>Charges à caractère général</b>	<b>5 807 432,93</b>	<b>150 770,00</b>	<b>150 770,00</b>
60611	Eau et assainissement	12 514,65	0,00	0,00
60612	Energie - Electricité	132 663,97	0,00	0,00
60613	Chauffage urbain	146 937,18	0,00	0,00
60622	Carburants	46 500,00	0,00	0,00
60623	Alimentation	1 106 066,16	20 000,00	20 000,00
60628	Autres fournitures non stockées	51 844,72	0,00	0,00
60631	Fournitures d'entretien	18 071,60	0,00	0,00
60632	Fournitures de petit équipement	75 464,61	0,00	0,00
60636	Vêtements de travail	11 124,70	0,00	0,00
6064	Fournitures administratives	41 838,61	0,00	0,00
6067	Fournitures scolaires	3 893,10	0,00	0,00
6068	Autres matières et fournitures	350 078,21	80 000,00	80 000,00
611	Contrats de prestations de services	4 397,62	0,00	0,00
6132	Locations immobilières	278 362,21	0,00	0,00
6135	Locations mobilières	13 289,22	0,00	0,00
614	Charges locatives et de copropriété	26 076,67	0,00	0,00
61521	Entretien terrains	3 500,00	0,00	0,00
615221	Entretien, réparations bâtiments publics	23 002,00	0,00	0,00
61558	Entretien autres biens mobiliers	122 192,29	15 000,00	15 000,00
6156	Maintenance	111 469,38	0,00	0,00
6161	Multirisques	454,50	0,00	0,00
6168	Autres primes d'assurance	111 239,20	0,00	0,00
6182	Documentation générale et technique	19 051,55	0,00	0,00
6188	Autres frais divers	28 654,34	0,00	0,00
6226	Honoraires	140 033,90	0,00	0,00
6228	Divers	27 100,00	0,00	0,00
6237	Publications	0,00	0,00	0,00
6247	Transports collectifs	40 277,92	0,00	0,00
6251	Voyages et déplacements	27 254,24	0,00	0,00
6257	Réceptions	2 580,60	0,00	0,00
6261	Frais d'affranchissement	65 395,82	0,00	0,00
6262	Frais de télécommunications	73 578,12	0,00	0,00
627	Services bancaires et assimilés	0,00	0,00	0,00
62872	Remb. frais au budget annexe	2 214 023,92	0,00	0,00
6288	Autres services extérieurs	466 066,84	0,00	0,00
63512	Taxes foncières	2 929,00	35 770,00	35 770,00
63513	Autres impôts locaux	0,00	0,00	0,00
6355	Taxes et impôts sur les véhicules	1 634,00	0,00	0,00
637	Autres impôts, taxes (autres organismes)	7 872,08	0,00	0,00
<b>012</b>	<b>Charges de personnel, frais assimilés</b>	<b>15 384 798,31</b>	<b>70 000,00</b>	<b>70 000,00</b>
6218	Autre personnel extérieur	55 008,00	0,00	0,00
6331	Versement mobilité	95 786,26	0,00	0,00
6333	Particip. employeurs format° prof. cont.	136 027,47	0,00	0,00
6338	Autres impôts, taxes sur rémunérations	44 889,04	0,00	0,00
64111	Rémunération principale titulaires	7 721 214,83	70 000,00	70 000,00
64112	NBI, SFT, indemnité résidence	115 577,38	0,00	0,00
64114	Personnel titulaire - Indemnité inflat°	0,00	0,00	0,00
64118	Autres indemnités titulaires	1 198 091,56	0,00	0,00
64131	Rémunérations non tit.	1 680 604,61	0,00	0,00
64134	Personnel non tit. - Indemnité inflat°	0,00	0,00	0,00
64138	Autres indemnités non tit.	139 083,68	0,00	0,00
64171	Apprentis - rémunérations	0,00	0,00	0,00
64172	Apprentis - indemnité inflation	0,00	0,00	0,00
6451	Cotisations à l'U.R.S.S.A.F.	1 445 402,73	0,00	0,00
6453	Cotisations aux caisses de retraites	1 625 580,57	0,00	0,00
6454	Cotisations aux A.S.S.E.D.I.C.	48 326,83	0,00	0,00
6455	Cotisations pour assurance du personnel	12 655,17	0,00	0,00
6456	Versement au F.N.C. supplément familial	3 470,74	0,00	0,00
6458	Cotis. aux autres organismes sociaux	0,00	0,00	0,00
6471	Prestat° versées pour le compte du FNAL.	32 454,91	0,00	0,00
6474	Versement aux autres oeuvres sociales	99 882,46	0,00	0,00
6478	Autres charges sociales diverses	902 220,71	0,00	0,00
6488	Autres charges	28 521,36	0,00	0,00
<b>014</b>	<b>Atténuations de produits</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>65</b>	<b>Autres charges de gestion courante</b>	<b>13 023 572,33</b>	<b>2 000 000,00</b>	<b>2 000 000,00</b>
6541	Créances admises en non-valeur	28 338,14	0,00	0,00
6542	Créances éteintes	5 973,19	0,00	0,00

Chap / art (1)	Libellé (1)	Budget de l'exercice (2)	nouvelles (3)	
6561	Secours d'urgence	35 000,00	0,00	0,00
6562	Aides	12 882 061,00	2 000 000,00	2 000 000,00
6568	Autres secours	51 000,00	0,00	0,00
6573	Subv. fonct. Organismes publics	0,00	0,00	0,00
6574	Subv. fonct. Assoc., personnes privées	20 000,00	0,00	0,00
658	Charges diverses de gestion courante	1 200,00	0,00	0,00
<b>656</b>	<b>Frais de fonctionnement des groupes d'él</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL = DEPENSES DE GESTION DES SERVICES (a)</b> <b>= (011 + 012 + 014 + 65 + 656)</b>		<b>34 215 803,57</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>
<b>66</b>	<b>Charges financières (b)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>67</b>	<b>Charges exceptionnelles (c)</b>	<b>23 725,92</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
6712	Amendes fiscales et pénales	0,00	0,00	0,00
673	Titres annulés (exercices antérieurs)	20 028,50	0,00	0,00
678	Autres charges exceptionnelles	3 697,42	0,00	0,00
<b>68</b>	<b>Dotations provisions semi-budgétaires (d) (6)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>022</b>	<b>Dépenses imprévues (e)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL DES DEPENSES REELLES</b> <b>= a + b + c + d + e</b>		<b>34 239 529,49</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>
<b>023</b>	<b>Virement à la section d'investissement</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>042</b>	<b>Opérat° ordre transfert entre sections (7) (8) (9)</b>	<b>809 842,84</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
6811	Dot. amort. Immos incorporelles et corpo	809 842,84	0,00	0,00
6815	Dot. prov. pour risques fonct. courant	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL DES PRELEVEMENTS AU PROFIT DE LA SECTION D'INVESTISSEMENT</b>		<b>809 842,84</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>043</b>	<b>Opérat° ordre intérieur de la section (10)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL DES DEPENSES D'ORDRE</b>		<b>809 842,84</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL DES DEPENSES DE FONCTIONNEMENT DE L'EXERCICE</b> <b>(= Total des opérations réelles et d'ordre)</b>		<b>35 049 372,33</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>

+

<b>RESTES A REALISER N-1 (11)</b>	<b>0,00</b>
-----------------------------------	-------------

+

<b>D 002 RESULTAT REPORTE OU ANTICIPE (11)</b>	<b>0,00</b>
--	-------------

=

<b>TOTAL DES DEPENSES DE FONCTIONNEMENT CUMULEES</b>	<b>2 220 770,00</b>
--	---------------------

**Détail du calcul des ICNE au compte 66112 (5)**

Montant des ICNE de l'exercice	0,00
Montant des ICNE de l'exercice N-1	0,00
= Différence ICNE N – ICNE N-1	0,00

(1) Détailler les chapitres budgétaires par article conformément au plan de comptes appliqué par la commune ou l'établissement.

(2) Cf. Modalités de vote I-B.

(3) Hors restes à réaliser.

(4) Le vote de l'organe délibérant porte uniquement sur les propositions nouvelles.

(5) Le montant des ICNE de l'exercice correspond au montant de l'étape en cours cumulé aux crédits de l'exercice. Si le montant des ICNE de l'exercice est inférieur au montant de l'exercice N-1, le montant du compte 66112 sera négatif.

(6) Si la commune ou l'établissement applique le régime des provisions semi-budgétaires.

(7) Cf. définitions du chapitre des opérations d'ordre, DF 042 = RI 040.

(8) Aucune prévision budgétaire ne doit figurer aux articles 675 et 676 (cf. chapitre 024 « produit des cessions d'immobilisation »).

(9) Le compte 6815 peut figurer dans le détail du chapitre 042 si la commune ou l'établissement applique le régime des provisions budgétaires.

(10) Chapitre destiné à retracer les opérations particulières telles que les opérations de stocks ou liées à la tenue d'un inventaire permanent simplifié.

(11) Inscrire en cas de reprise des résultats de l'exercice précédent (après vote du compte administratif ou si reprise anticipée des résultats).

## III – VOTE DU BUDGET

## SECTION DE FONCTIONNEMENT – DETAIL DES RECETTES

A2

Chap / art (1)	Libellé (1)	Budget de l'exercice (2)	Propositions nouvelles (3)	Vote (4)
<b>013</b>	<b>Atténuations de charges</b>	<b>264 269,98</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
6419	Remboursements rémunérations personnel	64 830,13	0,00	0,00
6459	Rembours charges SS et prévoyance	199 439,85	0,00	0,00
<b>70</b>	<b>Produits services, domaine et ventes div</b>	<b>4 452 071,09</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
706	Prestations de services	124 559,72	0,00	0,00
7081	Services exploités intérêt du personnel	400 335,00	0,00	0,00
70872	Remboursement frais par budget annexe	3 562 176,37	0,00	0,00
7088	Autres produits d'activités annexes	365 000,00	0,00	0,00
<b>73</b>	<b>Impôts et taxes</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>74</b>	<b>Dotations et participations</b>	<b>28 155 575,10</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>
744	FCTVA	0,00	0,00	0,00
74718	Autres participations Etat	0,00	0,00	0,00
7473	Participat° Départements	12 632 061,00	2 000 000,00	2 000 000,00
7478	Participat° Autres organismes	356 085,43	0,00	0,00
748	Autres attributions et participations	15 167 428,67	220 770,00	220 770,00
<b>75</b>	<b>Autres produits de gestion courante</b>	<b>153 069,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
758	Produits divers de gestion courante	153 069,00	0,00	0,00
<b>TOTAL = RECETTES DE GESTION DES SERVICES (a) = 70 + 73 + 74 + 75 + 013</b>		<b>33 024 985,17</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>
<b>76</b>	<b>Produits financiers (b)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>77</b>	<b>Produits exceptionnels (c)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
7714	Recouvrtr créances admises en non valeur	0,00	0,00	0,00
7718	Autres produits except. opérat° gestion	0,00	0,00	0,00
773	Mandats annulés (exercices antérieurs)	0,00	0,00	0,00
7788	Produits exceptionnels divers	0,00	0,00	0,00
<b>78</b>	<b>Reprises provisions semi-budgétaires (d) (5)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL DES RECETTES REELLES = a + b + c + d</b>		<b>33 024 985,17</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>
<b>042</b>	<b>Opérat° ordre transfert entre sections (6) (7) (8)</b>	<b>127 254,46</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
777	Quote-part subv inv. transf cpte résult	127 254,46	0,00	0,00
7815	Rep. prov. charges fonctionnt courant	0,00	0,00	0,00
<b>043</b>	<b>Opérat° ordre intérieur de la section (9)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL DES RECETTES D'ORDRE</b>		<b>127 254,46</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL DES RECETTES DE FONCTIONNEMENT DE L'EXERCICE (= Total des opérations réelles et d'ordre)</b>		<b>33 152 239,63</b>	<b>2 220 770,00</b>	<b>2 220 770,00</b>

+

<b>RESTES A REALISER N-1 (10)</b>	<b>0,00</b>
-----------------------------------	-------------

+

<b>R 002 RESULTAT REPORTE OU ANTICIPE (10)</b>	<b>0,00</b>
--	-------------

=

<b>TOTAL DES RECETTES DE FONCTIONNEMENT CUMULEES</b>	<b>2 220 770,00</b>
--	---------------------

## Détail du calcul des ICNE au compte 7622 (11)

Montant des ICNE de l'exercice	0,00
Montant des ICNE de l'exercice N-1	0,00
= Différence ICNE N – ICNE N-1	0,00

(1) Détailler les chapitres budgétaires par article conformément au plan de comptes appliqué par la commune ou l'établissement.

(2) Cf. Modalités de vote I-B.

(3) Hors restes à réaliser.

(4) Le vote de l'assemblée porte uniquement sur les propositions nouvelles.

(5) Si la commune ou l'établissement applique le régime des provisions semi-budgétaires.

(6) Cf. définitions du chapitre des opérations d'ordre, RF 042 = DI 040.

(7) Aucune prévision budgétaire ne doit figurer aux articles 775 et 776 (cf. chapitre 024 « produit des cessions d'immobilisation »).

(8) Le compte 7815 peut figurer dans le détail du chapitre 042 si la commune ou l'établissement applique le régime des provisions budgétaires.

(9) Chapitre destiné à retracer les opérations particulières telles que les opérations de stocks ou liées à la tenue d'un inventaire permanent simplifié.

(10) Inscrire en cas de reprise des résultats de l'exercice précédent (après vote du compte administratif ou si reprise anticipée des résultats).

(11) Le montant des ICNE de l'exercice correspond au montant de l'étape en cours cumulé aux crédits de l'exercice. Si le montant des ICNE de l'exercice est inférieur au montant de l'exercice N-1, le montant du compte 7622 sera négatif.

## III – VOTE DU BUDGET

## SECTION D'INVESTISSEMENT – DETAIL DES DEPENSES

B1

Chap / art (1)	Libellé (1)	Budget de l'exercice (2)	Propositions nouvelles (3)	Vote (4)
010	<b>Stocks</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
20	<b>Immobilisations incorporelles (sauf opérations et 204)</b>	<b>1 077 738,44</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
203	Frais d'études, recherche, développement	787 221,71	0,00	0,00
205	Licences, logiciels, droits similaires	290 516,73	0,00	0,00
204	<b>Subventions d'équipement versées (hors opérations)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
21	<b>Immobilisations corporelles (hors opérations)</b>	<b>8 243 557,41</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2128	Autres agencements et aménagements	0,00	0,00	0,00
2131	Bâtiments publics	1 000,00	0,00	0,00
2135	Installations générales, agencements	6 551 648,62	0,00	0,00
2158	Autres installat°, matériel et outillage	874 143,72	0,00	0,00
2181	Installat° générales, agencements	16 205,17	0,00	0,00
2182	Matériel de transport	70 502,76	0,00	0,00
2183	Matériel de bureau et informatique	20 514,85	0,00	0,00
2184	Mobilier	704 542,29	0,00	0,00
2188	Autres immobilisations corporelles	5 000,00	0,00	0,00
22	<b>Immobilisations reçues en affectation (hors opérations)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
23	<b>Immobilisations en cours (hors opérations)</b>	<b>1 000 000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2313	Constructions	1 000 000,00	0,00	0,00
	<b>Total des dépenses d'équipement</b>	<b>10 321 295,85</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
10	<b>Dotations, fonds divers et réserves</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
13	<b>Subventions d'investissement</b>	<b>1 210 000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1388	Autres subventions non transférables	1 210 000,00	0,00	0,00
16	<b>Emprunts et dettes assimilées</b>	<b>4 725,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1678	Autres emprunts et dettes	4 725,00	0,00	0,00
18	<b>Compte de liaison : affectat° BA</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
26	<b>Participat° et créances rattachées</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
27	<b>Autres immobilisations financières</b>	<b>11 000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
274	Prêts	11 000,00	0,00	0,00
020	<b>Dépenses imprévues</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Total des dépenses financières</b>	<b>1 225 725,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Total des dépenses d'opérations pour compte de tiers</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>TOTAL DEPENSES REELLES</b>	<b>11 547 020,85</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
040	<b>Opérat° ordre transfert entre sections (7)</b>	<b>127 254,46</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Reprises sur autofinancement antérieur (8)</b>	<b>127 254,46</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
13912	Sub. transf cpte résult. Régions	11 629,46	0,00	0,00
13918	Autres subventions d'équipement	115 625,00	0,00	0,00
15182	Autres provisions pour risques	0,00	0,00	0,00
	<b>Charges transférées (9)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
13912	Sub. transf cpte résult. Régions	11 629,46	0,00	0,00
13918	Autres subventions d'équipement	115 625,00	0,00	0,00
15182	Autres provisions pour risques	0,00	0,00	0,00
041	<b>Opérations patrimoniales (10)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>TOTAL DEPENSES D'ORDRE</b>	<b>127 254,46</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>TOTAL DES DEPENSES D'INVESTISSEMENT DE L'EXERCICE (= Total des dépenses réelles et d'ordre)</b>	<b>11 674 275,31</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

+

<b>RESTES A REALISER N-1 (11)</b>	<b>0,00</b>
-----------------------------------	-------------

+

<b>D 001 SOLDE D'EXECUTION NEGATIF REPORTE OU ANTICIPE (11)</b>	<b>0,00</b>
---	-------------

=

<b>TOTAL DES DEPENSES D'INVESTISSEMENT CUMULEES</b>	<b>0,00</b>
---	-------------

(1) Détailler les chapitres budgétaires par article conformément au plan de comptes appliqué par la commune ou l'établissement.

(2) Cf. Modalités de vote, I-B.

(3) Hors restes à réaliser.

(4) Le vote de l'organe délibérant porte uniquement sur les propositions nouvelles.

(5) Voir état III B 3 pour le détail des opérations d'équipement.

(6) Voir annexe IV A 9 pour le détail des opérations pour compte de tiers.

(7) Cf. définitions du chapitre des opérations d'ordre, DI 040 = RF 042.

(8) Les comptes 15, 29, 39, 49 et 59 peuvent figurer dans le détail du chapitre 040 si la commune ou l'établissement applique le régime des provisions budgétaires.

(9) Aucune prévision budgétaire ne doit figurer à l'article 192 (cf. chapitre 024 « produit des cessions d'immobilisation »).



(10) Cf. définitions du chapitre des opérations d'ordre, *DI 041 = RI 041*.

(11) Inscrire en cas de reprise des résultats de l'exercice précédent (après vote du compte administratif ou si reprise anticipée des résultats).

## III – VOTE DU BUDGET

## SECTION D'INVESTISSEMENT – DETAIL DES RECETTES

B2

Chap / art (1)	Libellé (1)	Budget de l'exercice (2)	Propositions nouvelles (3)	Vote (4)
010	Stocks	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement (hors 138)	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées (hors 165)	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles (sauf 204)	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00
<b>Total des recettes d'équipement</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
10	Dotations, fonds divers et réserves	74 088,17	0,00	0,00
10222	FCTVA	74 088,17	0,00	0,00
138	Autres subvent° invest. non transf.	0,00	0,00	0,00
165	Dépôts et cautionnements reçus	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	11 000,00	0,00	0,00
274	Prêts	11 000,00	0,00	0,00
024	Produits des cessions d'immo.	0,00	0,00	0,00
<b>Total des recettes financières</b>		<b>85 088,17</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total des recettes d'opérations pour compte de tiers</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL RECETTES REELLES</b>		<b>85 088,17</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
021	Virement de la sect° de fonctionnement	0,00	0,00	0,00
040	Opérat° ordre transfert entre sections (6) (7) (8)	809 842,84	0,00	0,00
15182	Autres provisions pour risques	0,00	0,00	0,00
2805	Licences, logiciels, droits similaires	26 355,99	0,00	0,00
28128	Autres aménagements de terrains	260,08	0,00	0,00
28131	Bâtiments publics	232 814,88	0,00	0,00
28135	Installations générales, agencements ...	297 985,96	0,00	0,00
28158	Autres installat°, matériel et outillage	129 084,50	0,00	0,00
28181	Installations générales, aménagt divers	6 668,27	0,00	0,00
28182	Matériel de transport	35 337,00	0,00	0,00
28183	Matériel de bureau et informatique	8 449,44	0,00	0,00
28184	Mobilier	69 765,72	0,00	0,00
28188	Autres immo. corporelles	3 121,00	0,00	0,00
<b>TOTAL DES PRELEVEMENTS PROVENANT DE LA SECTION DE FONCTIONNEMENT</b>		<b>809 842,84</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
041	Opérations patrimoniales (9)	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL RECETTES D'ORDRE</b>		<b>809 842,84</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL DES RECETTES D'INVESTISSEMENT DE L'EXERCICE (= Total des recettes réelles et d'ordre)</b>		<b>894 931,01</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

+

RESTES A REALISER N-1 (10)

0,00

+

R 001 SOLDE D'EXECUTION POSITIF REPORTE OU ANTICIPE (10)

0,00

=

TOTAL DES RECETTES D'INVESTISSEMENT CUMULEES

0,00

(1) Détailler les chapitres budgétaires par article conformément au plan de comptes appliqué par la commune ou l'établissement.

(2) Cf. Modalités de vote, I-B.

(3) Hors restes à réaliser.

(4) Le vote de l'organe délibérant porte uniquement sur les propositions nouvelles.

(5) Voir annexe IV A 9 pour le détail des opérations pour compte de tiers.

(6) Cf. définitions du chapitre des opérations d'ordre, RI 040 = DF 042.

(7) Aucune prévision budgétaire ne doit figurer à l'article 192 (cf. chapitre 024 « produit des cessions d'immobilisations »).

(8) Les comptes 15, 29, 39, 49 et 59 peuvent figurer dans le détail du chapitre 040 si la commune ou l'établissement applique le régime des provisions budgétaires.

(9) Cf. définitions du chapitre des opérations d'ordre, DI 041 = RI 041.

(10) Inscrire en cas de reprise des résultats de l'exercice précédent (après vote du compte administratif ou si reprise anticipée des résultats).

**III – VOTE DU BUDGET**

**DETAIL DES CHAPITRES D'OPERATION D'EQUIPEMENT**

**B3**

Cet état ne contient pas d'information.

## IV – ANNEXES

## PRESENTATION CROISEE PAR FONCTION – VUE D'ENSEMBLE (1)

A1

Libellé	01 Opérations non ventilables	0 Services généraux	5 Interventions sociales	6 Famille	TOTAL
---------	-------------------------------------	------------------------	--------------------------------	--------------	-------

## INVESTISSEMENT

DEPENSES					
Dépenses réelles	10 337 021	0	1 210 000	0	11 547 021
- Equipements municipaux (2)		0	0	0	10 321 296
- Equip. non municipaux (c/204) (3)		0	0	0	0
- Opérations financières	10 337 021				10 337 021
Dépenses d'ordre	127 254				127 254
<b>Total dépenses de l'exercice</b>	<b>10 464 275</b>	<b>0</b>	<b>1 210 000</b>	<b>0</b>	<b>11 674 275</b>
RAR N-1 et reports	0	0	0	0	0
<b>Total cumulé dépenses d'investissement</b>	<b>10 464 275</b>	<b>0</b>	<b>1 210 000</b>	<b>0</b>	<b>11 674 275</b>
RECETTES					
<b>Total recettes de l'exercice</b>	<b>894 931</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>894 931</b>
RAR N-1 et reports	10 779 344	0	0	0	10 779 344
<b>Total cumulé recettes d'investissement</b>	<b>11 674 275</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11 674 275</b>

## FONCTIONNEMENT

DEPENSES					
<b>Total dépenses de l'exercice</b>	<b>10 871 055</b>	<b>0</b>	<b>24 698 015</b>	<b>1 701 072</b>	<b>37 270 142</b>
RAR N-1 et reports	0	0	0	0	0
<b>Total cumulé dépenses de fonctionnement</b>	<b>10 871 055</b>	<b>0</b>	<b>24 698 015</b>	<b>1 701 072</b>	<b>37 270 142</b>
RECETTES					
<b>Total recettes de l'exercice</b>	<b>11 368 763</b>	<b>0</b>	<b>22 180 412</b>	<b>1 823 835</b>	<b>35 373 010</b>
RAR N-1 et reports	1 897 133	0	0	0	1 897 133
<b>Total cumulé recettes de fonctionnement</b>	<b>13 265 896</b>	<b>0</b>	<b>22 180 412</b>	<b>1 823 835</b>	<b>37 270 142</b>

(1) La production de cet état est obligatoire pour les communes de 3 500 habitants et plus, les groupements comprenant au moins une telle commune, leurs établissements et services administratifs hormis les caisses des écoles et les services à activité unique érigés en établissement public ou budget annexe (L. 2312-3, R. 2311-1 et R. 2311-10). Dans les communes de 3 500 habitants et plus, le croisement par fonction est fait à un chiffre (correspondant à la fonction). Dans les communes de 10 000 habitants et plus, le croisement par fonction est fait au niveau le plus détaillé de la nomenclature fonctionnelle (sous-fonction ou rubrique). Les groupements et leurs établissements publics suivent les règles de production et de présentation applicable à la commune membre comptant le plus grand nombre d'habitants (articles L. 5211-36 a1 et R. 5211-14 + L. 5711-1 et R. 5711-2 du CGCT).

(2) Ou biens de la structure intercommunale.

(3) Ou biens ne relevant pas de la structure intercommunale.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>PRESENTATION CROISEE PAR FONCTION – VUE D'ENSEMBLE</b>	<b>A1</b>

Art. (1)	Libellé	01 Opérations non ventilables	0 Services généraux	5 Interventions sociales	6 Famille	TOTAL
----------	---------	-------------------------------------	------------------------	--------------------------------	--------------	-------

## INVESTISSEMENT

DEPENSES						
<b>Total dépenses investissement</b>		<b>10 464 275</b>	<b>0</b>	<b>1 210 000</b>	<b>0</b>	<b>11 674 275</b>
Dépenses réelles		10 337 021	0	1 210 000	0	11 547 021
010	Stocks	0	0	0	0	0
020	Dépenses imprévues	0	0	0	0	0
10	Dotations, fonds divers et réserves	0	0	0	0	0
13	Subventions d'investissement	0	0	1 210 000	0	1 210 000
16	Emprunts et dettes assimilées	4 725	0	0	0	4 725
18	Compte de liaison : affectat° BA	0	0	0	0	0
20	Immobilisations incorporelles	1 077 738	0	0	0	1 077 738
204	Subventions d'équipement versées	0	0	0	0	0
21	Immobilisations corporelles	8 243 557	0	0	0	8 243 557
22	Immobilisations reçues en affectation	0	0	0	0	0
23	Immobilisations en cours	1 000 000	0	0	0	1 000 000
26	Participat° et créances rattachées	0	0	0	0	0
27	Autres immobilisations financières	11 000	0	0	0	11 000
Opérations d'équipement		0	0	0	0	0
Opérations pour compte de tiers		0	0	0	0	0
Dépenses d'ordre		127 254	0	0	0	127 254
040	Opérat° ordre transfert entre sections	127 254	0	0	0	127 254
041	Opérations patrimoniales	0	0	0	0	0

## RECETTES

<b>Total recettes d'investissement</b>		<b>894 931</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>894 931</b>
Recettes réelles		85 088	0	0	0	85 088
010	Stocks	0	0	0	0	0
024	Produits des cessions d'immo.	0	0	0	0	0
10	Dotations, fonds divers et réserves	74 088	0	0	0	74 088
13	Subventions d'investissement	0	0	0	0	0
16	Emprunts et dettes assimilées	0	0	0	0	0
18	Compte de liaison : affectat° BA	0	0	0	0	0
20	Immobilisations incorporelles	0	0	0	0	0
204	Subventions d'équipement versées	0	0	0	0	0
21	Immobilisations corporelles	0	0	0	0	0
22	Immobilisations reçues en affectation	0	0	0	0	0
23	Immobilisations en cours	0	0	0	0	0
26	Participat° et créances rattachées	0	0	0	0	0
27	Autres immobilisations financières	11 000	0	0	0	11 000
Opérations pour compte de tiers		0	0	0	0	0
Recettes d'ordre		809 843	0	0	0	809 843
021	Virement de la sect° de fonctionnement	0	0	0	0	0
040	Opérat° ordre transfert entre sections	809 843	0	0	0	809 843
041	Opérations patrimoniales	0	0	0	0	0

## FONCTIONNEMENT

DEPENSES						
<b>Total dépenses de fonctionnement</b>		<b>10 871 055</b>	<b>0</b>	<b>24 698 015</b>	<b>1 701 072</b>	<b>37 270 142</b>
Dépenses réelles		10 061 212	0	24 698 015	1 701 072	36 460 299
011	Charges à caractère général	3 008 197	0	2 795 707	154 298	5 958 203
012	Charges de personnel, frais assimilés	7 028 995	0	6 907 274	1 518 530	15 454 798

Art. (1)	Libellé	01 Opérations non ventilables	0 Services généraux	5 Interventions sociales	6 Annexe	TOTAL
014	Atténuations de produits	0	0	0	0	0
022	Dépenses imprévues	0	0	0	0	0
65	Autres charges de gestion courante	2 825	0	14 995 033	25 714	15 023 572
656	Frais de fonctionnement des groupes d'él	0	0	0	0	0
66	Charges financières	0	0	0	0	0
67	Charges exceptionnelles	21 195	0	0	2 531	23 726
68	Dot. aux amortissements et provisions	0	0	0	0	0
<i>Dépenses d'ordre</i>		<i>809 843</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>809 843</i>
023	Virement à la section d'investissement	0	0	0	0	0
042	Opérat° ordre transfert entre sections	809 843	0	0	0	809 843
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0	0	0	0	0

RECETTES						
<b>Total recettes de fonctionnement</b>		<b>11 368 763</b>	<b>0</b>	<b>22 180 412</b>	<b>1 823 835</b>	<b>35 373 010</b>
Recettes réelles		11 241 509	0	22 180 412	1 823 835	35 245 755
013	Atténuations de charges	73 407	0	100 675	90 188	264 270
70	Produits services, domaine et ventes div	3 896 941	0	442 746	112 384	4 452 071
73	Impôts et taxes	0	0	0	0	0
74	Dotations et participations	7 256 161	0	21 498 922	1 621 263	30 376 345
75	Autres produits de gestion courante	15 000	0	138 069	0	153 069
76	Produits financiers	0	0	0	0	0
77	Produits exceptionnels	0	0	0	0	0
78	Reprise sur amortissements et provisions	0	0	0	0	0
<i>Recettes d'ordre</i>		<i>127 254</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>127 254</i>
042	Opérat° ordre transfert entre sections	127 254	0	0	0	127 254
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0	0	0	0	0

(1) Pour le croisement par nature, le détail est fait selon le niveau de vote choisi par l'assemblée délibérante (chapitre, article ou article spécialisé).

IV – ANNEXES

IV

ELEMENTS DU BILAN  
PRESENTATION CROISEE PAR FONCTION – DETAIL FONCTIONNEMENT

A1.1

FONCTION 0 – Services généraux

(1)	Libellé	01 Opérations non ventilables	02 Administration générale du C.C.A.S.	Total
	<b>DEPENSES (2)</b>			
	Dépenses de l'exercice	10 871 055,23	0,00	10 871 055,23
011	Charges à caractère général	10 871 055,23	0,00	10 871 055,23
012	Charges de personnel, frais assimilés	3 008 197,27	0,00	3 008 197,27
014	Atténuations de produits	7 028 995,03	0,00	7 028 995,03
022	Dépenses imprévues	0,00	0,00	0,00
023	Virement à la section d'investissement	0,00	0,00	0,00
042	Opérat° ordre transfert entre sections	809 842,84	0,00	809 842,84
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00
65	Autres charges de gestion courante	2 825,29	0,00	2 825,29
66	Charges financières	0,00	0,00	0,00
67	Charges exceptionnelles	21 194,80	0,00	21 194,80
68	Dot. aux amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	0,00
	<b>RECETTES (2)</b>			
	Recettes de l'exercice	13 265 896,17	0,00	13 265 896,17
013	Atténuations de charges	11 368 763,47	0,00	11 368 763,47
042	Opérat° ordre transfert entre sections	73 407,00	0,00	73 407,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	127 254,46	0,00	127 254,46
70	Produits services, domaine et ventes div	0,00	0,00	0,00
73	Impôts et taxes	3 896 941,37	0,00	3 896 941,37
74	Dotations et participations	0,00	0,00	0,00
75	Autres produits de gestion courante	7 256 160,64	0,00	7 256 160,64
76	Produits financiers	15 000,00	0,00	15 000,00
77	Produits exceptionnels	0,00	0,00	0,00
78	Reprise sur amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	1 897 132,70	0,00	1 897 132,70
	<b>SOLDE (2)</b>			
	Restes à réaliser – reports	2 394 840,94	0,00	2 394 840,94

(1) Pour le croisement par nature, le détail est fait selon le niveau de vote choisi par l'assemblée délibérante (chapitre, article ou article spécialisé).

(2) Le solde correspond à la différence entre les recettes et les dépenses. Les dépenses et les recettes correspondent à la somme des dépenses et des recettes de l'exercice ainsi que des restes à réaliser et des reports (lignes budgétaires 001 et 002). Les lignes reports 001 et 002 apparaissent à la colonne 01-Non ventilables.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b>	
<b>PRESENTATION CROISEE PAR FONCTION – DETAIL FONCTIONNEMENT</b>	
<b>FONCTION 5 – Interventions sociales</b>	<b>A1.1</b>

(1)	Libellé	Sous-fonction 52				Total
		521 Services pour handicapés et inadaptés	522 Actions pour l'enfance et l'adolescence	523 Actions pour les personnes en difficulté	524 Autres services	
	<b>DEPENSES (2)</b>					
	Dépenses de l'exercice					
011	Charges à caractère général	0,00	0,00	20 067 820,46	4 630 194,18	24 698 014,64
012	Charges de personnel, frais assimilés	0,00	0,00	20 067 820,46	4 630 194,18	24 698 014,64
014	Atténuations de produits	0,00	0,00	525 466,64	2 270 240,83	2 795 707,47
022	Dépenses imprimées	0,00	0,00	4 574 157,42	2 333 116,31	6 907 273,73
023	Virement à la section d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
65	Autres charges de gestion courante	0,00	0,00	14 968 196,40	26 837,04	14 995 033,44
66	Charges financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
67	Charges exceptionnelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
68	Dot. aux amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>RECETTES (2)</b>					
	Recettes de l'exercice					
013	Atténuations de charges	0,00	0,00	19 822 081,32	2 358 330,24	22 180 411,56
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	19 822 081,32	2 358 330,24	22 180 411,56
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	75 784,87	24 890,13	100 675,00
70	Produits services, domaine et ventes div	0,00	0,00	42 410,72	400 335,00	442 745,72
73	Impôts et taxes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
74	Dotations et participations	0,00	0,00	19 598 885,73	1 900 036,11	21 498 921,84
75	Autres produits de gestion courante	0,00	0,00	105 000,00	33 069,00	138 069,00
76	Produits financiers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
77	Produits exceptionnels	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
78	Reprise sur amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	-245 739,14	-2 271 863,94	-2 517 603,08
	<b>SOLDE (2)</b>					

(1)	Libellé	Sous-fonction 521				Sous-fonction 522		
		5210 Services Communs	5211 Etablissements	5212 Services (de maintien à domicile)	5213 Autres	5220 Services communs	5221 Etablissements	5223 Services Autres
	<b>DEPENSES (2)</b>							
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

CCAS Toulouse - Budget principal C1 - DM - 2023

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE

(1)	Libellé	Sous-fonction 521				Sous-fonction 522			
		5210 Services communs	5211 Etablissements	5212 Services (de maintien à domicile)	5213 Autres	5220 Services communs	5221 Etablissements	5222 Services	5223 Autres
	Dépenses de l'exercice	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
011	Charges à caractère général	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
012	Charges de personnel, frais assimilés	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
014	Atténuations de produits	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
022	Dépenses imputées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
023	Virement à la section d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
65	Autres charges de gestion courante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
66	Charges financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
67	Charges exceptionnelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
68	Dot. aux amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser - reports	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>RECETTES (2)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Recettes de l'exercice	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Atténuations de charges	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
013	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
70	Produits services, domaine et ventes div	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
73	Impôts et taxes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
74	Dotations et participations	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
75	Autres produits de gestion courante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
76	Produits financiers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
77	Produits exceptionnels	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
78	Reprise sur amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser - reports	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>SOLDE (2)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(1)	Libellé	Sous-fonction 523				5234 Aides aux personnes	5235 Aide sociale légale	5236 Actions d'insertion	5238 Autres
		5230 Services communs	5231 Etablissements	5232 Services	5233 Logement social				
	Dépenses de l'exercice	0,00	0,00	0,00	19 013 555,50	684 177,96	156 721,40	0,00	
011	Charges à caractère général	0,00	0,00	0,00	19 013 555,50	684 177,96	156 721,40	0,00	
012	Charges de personnel, frais assimilés	0,00	0,00	0,00	301 601,04	2 000,00	8 500,00	0,00	
014	Atténuations de produits	0,00	0,00	0,00	3 743 893,46	682 177,96	148 086,00	0,00	
022	Dépenses imputées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
023	Virement à la section d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
65	Autres charges de gestion courante	0,00	0,00	0,00	14 968 061,00	0,00	135,40	0,00	

(1)	Libellé	Sous-fonction 523							
		5230 Services communs	5231 Etablissements	5232 Services	5233 Logement social	5234 Aides aux personnes	5235 Aide sociale légale	5236 Actions d'insertion	5238 Autres
66	Charges financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
67	Charges exceptionnelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
68	Dot. aux amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser - reports	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>RECETTES (2)</b>	<b>42 410,72</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>213 365,60</b>	<b>18 829 457,29</b>	<b>624 712,31</b>	<b>112 135,40</b>	<b>0,00</b>
	Recettes de l'exercice	42 410,72	0,00	0,00	213 365,60	18 829 457,29	624 712,31	112 135,40	0,00
013	Atténuations de charges	0,00	0,00	0,00	0,00	74 284,87	0,00	1 500,00	0,00
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
70	Produits services, domaine et ventes div	42 410,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
73	Impôts et taxes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
74	Dotations et participations	0,00	0,00	0,00	213 365,60	18 680 172,42	624 712,31	80 635,40	0,00
75	Autres produits de gestion courante	0,00	0,00	0,00	0,00	75 000,00	0,00	30 000,00	0,00
76	Produits financiers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
77	Produits exceptionnels	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
78	Reprise sur amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser - reports	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>SOLDE (2)</b>	<b>42 410,72</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-184 096,21</b>	<b>-59 465,65</b>	<b>-44 586,00</b>	<b>0,00</b>

(1)	Libellé	Sous-fonction 524		
		5240 Services communs	5241 Etablissements	5242 Services
	<b>DEPENSES (2)</b>	<b>4 630 194,18</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	Dépenses de l'exercice	4 630 194,18	0,00	0,00
011	Charges à caractère général	2 270 240,83	0,00	0,00
012	Charges de personnel, frais assimilés	2 333 116,31	0,00	0,00
014	Atténuations de produits	0,00	0,00	0,00
022	Dépenses imputées	0,00	0,00	0,00
023	Virement à la section d'investissement	0,00	0,00	0,00
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00
65	Autres charges de gestion courante	26 837,04	0,00	0,00
66	Charges financières	0,00	0,00	0,00
67	Charges exceptionnelles	0,00	0,00	0,00
68	Dot. aux amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser - reports	0,00	0,00	0,00
	<b>RECETTES (2)</b>	<b>2 358 330,24</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	Recettes de l'exercice	2 358 330,24	0,00	0,00
013	Atténuations de charges	24 890,13	0,00	0,00
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00
70	Produits services, domaine et ventes div	400 335,00	0,00	0,00

CCAS Toulouse - Budget principal C1 - DM - 2023

(1)	Libellé	Sous-fonction 524		
		5240 Services communs	5241 Etablissements	5242 Services
73	Impôts et taxes	0,00	0,00	0,00
74	Dotations et participations	1 900 036,11	0,00	0,00
75	Autres produits de gestion courante	33 069,00	0,00	0,00
76	Produits financiers	0,00	0,00	0,00
77	Produits exceptionnels	0,00	0,00	0,00
78	Remise sur amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	0,00
	<b>SOLDE (2)</b>	<b>-2 271 863,94</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

(1) Pour le croisement par nature, le détail est fait selon le niveau de vote choisi par l'assemblée délibérante (chapitre, article ou article spécialisé).

(2) Le solde correspond à la différence entre les recettes et les dépenses. Les dépenses et les recettes correspondront à la somme des dépenses et des recettes de l'exercice ainsi que des restes à réaliser et des reports (lignes budgétaires 001 et 002). Les lignes reports 001 et 002 apparaissent à la colonne 01-Non ventilables.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b>	
<b>PRESENTATION CROISEE PAR FONCTION – DETAIL FONCTIONNEMENT</b>	
	<b>A1.1</b>

**FONCTION 6 – Famille**

(1)	Libellé	61 Services en faveur des personnes âgées	63 Aides à la famille	64 Crèches et garderies	65 Autres	Total
	<b>DEPENSES (2)</b>					
	Dépenses de l'exercice	192 420,00	0,00	1 508 652,46	0,00	1 701 072,46
	Dépenses de caractère général	192 420,00	0,00	1 508 652,46	0,00	1 701 072,46
011	Charges à caractère général	0,00	0,00	154 298,19	0,00	154 298,19
012	Charges de personnel, frais assimilés	192 420,00	0,00	1 326 109,55	0,00	1 518 529,55
014	Atténuations de produits	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
022	Dépenses imputées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
023	Virement à la section d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
65	Autres charges de gestion courante	0,00	0,00	25 713,60	0,00	25 713,60
66	Charges financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
67	Charges exceptionnelles	0,00	0,00	2 531,12	0,00	2 531,12
68	Dot. aux amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>RECETTES (2)</b>					
	Recettes de l'exercice	192 420,00	0,00	1 631 414,60	0,00	1 823 834,60
	Recettes de charges	192 420,00	0,00	1 631 414,60	0,00	1 823 834,60
013	Atténuations de charges	0,00	0,00	90 187,98	0,00	90 187,98
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
70	Produits services, domaine et ventes div	0,00	0,00	112 384,00	0,00	112 384,00
73	Impôts et taxes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
74	Dotations et participations	192 420,00	0,00	1 428 842,62	0,00	1 621 262,62
75	Autres produits de gestion courante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
76	Produits financiers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
77	Produits exceptionnels	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
78	Reprise sur amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	122 762,14	0,00	122 762,14
	<b>SOLDE (2)</b>					
		0,00	0,00	122 762,14	0,00	122 762,14

(1)	Libellé	Sous-fonction 61		
		610 Services communs	611 Etablissements	612 Services
		0,00	0,00	192 420,00
		0,00	0,00	192 420,00
	<b>DEPENSES (2)</b>			
	Dépenses de l'exercice	0,00	0,00	192 420,00
	Dépenses de charges	0,00	0,00	192 420,00

CCAS Toulouse - Budget principal C1 - DM - 2023

(1)	Libellé	Sous-fonction 61			
		610 Services communs	611 Etablissements	612 Services	613 Autres
011	Charges à caractère général	0,00	0,00	0,00	0,00
012	Charges de personnel, frais assimilés	0,00	0,00	192.420,00	0,00
014	Atténuations de produits	0,00	0,00	0,00	0,00
022	Dépenses imputées	0,00	0,00	0,00	0,00
023	Virement à la section d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00	0,00
65	Autres charges de gestion courante	0,00	0,00	0,00	0,00
66	Charges financières	0,00	0,00	0,00	0,00
67	Charges exceptionnelles	0,00	0,00	0,00	0,00
68	Dot. aux amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>RECETTES (2)</b>				
	Recettes de l'exercice	0,00	0,00	192.420,00	0,00
		0,00	0,00	192.420,00	0,00
013	Atténuations de charges	0,00	0,00	0,00	0,00
042	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00
043	Opérat° ordre intérieur de la section	0,00	0,00	0,00	0,00
70	Produits services, domaniale et ventes div	0,00	0,00	0,00	0,00
73	Impôts et taxes	0,00	0,00	0,00	0,00
74	Dotations et participations	0,00	0,00	0,00	0,00
75	Autres produits de gestion courante	0,00	0,00	192.420,00	0,00
76	Produits financiers	0,00	0,00	0,00	0,00
77	Produits exceptionnels	0,00	0,00	0,00	0,00
78	Reprise sur amortissements et provisions	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>SOLDE (2)</b>				
		0,00	0,00	0,00	0,00

(1) Pour le croisement par nature, le détail est fait selon le niveau de vote choisi par l'assemblée délibérante (chapitre, article ou article spécialisé).

(2) Le solde correspond à la différence entre les recettes et les dépenses. Les dépenses et les recettes correspondent à la somme des dépenses et des recettes de l'exercice ainsi que des restes à réaliser et des reports (lignes budgétaires 001 et 002). Les lignes reports 001 et 002 apparaissent à la colonne 01-Non ventilables.

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE

**IV – ANNEXES**

**ELEMENTS DU BILAN**

**PRESENTATION CROISEE PAR FONCTION – DETAIL INVESTISSEMENT**

**IV**

**A1.2**

**FONCTION 0 – Services généraux**

(1)	Libellé	01 Opérations non ventilables	02 Administration générale du C.C.A.S.	Total
	<b>DEPENSES (2)</b>			
	Dépenses de l'exercice	10 464 275,31	0,00	10 464 275,31
010	Stocks	10 464 275,31	0,00	10 464 275,31
020	Dépenses imprévues	0,00	0,00	0,00
040	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00
041	Opérations patrimoniales	127 254,46	0,00	127 254,46
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées	4 725,00	0,00	4 725,00
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles	1 077 738,44	0,00	1 077 738,44
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	8 243 557,41	0,00	8 243 557,41
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	1 000 000,00	0,00	1 000 000,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	11 000,00	0,00	11 000,00
	Opérations d'équipement	0,00	0,00	0,00
	Opérations pour compte de tiers	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	0,00
	<b>RECETTES (2)</b>	11 674 275,31	0,00	11 674 275,31
	Recettes de l'exercice	894 931,01	0,00	894 931,01
010	Stocks	0,00	0,00	0,00
021	Virement de la sect° de fonctionnement	0,00	0,00	0,00
024	Produits des cessions d'immo.	0,00	0,00	0,00
040	Opérat° ordre transfert entre sections	809 842,84	0,00	809 842,84
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00
10	Dotations, fonds divers et réserves	74 088,17	0,00	74 088,17
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE

CCAS Toulouse - Budget principal C1 - DM - 2023

(1)	Libellé	01 Opérations non ventilables	02 Administration générale du C.C.A.S.	Total
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	11 000,00	0,00	11 000,00
Opérations pour compte de tiers				
	Restes à réaliser – reports	10 779 344,30	0,00	10 779 344,30
	<b>SOLDE (2)</b>	<b>1 210 000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1 210 000,00</b>

(1) Pour le croisement par nature, le détail est fait selon le niveau de vote choisi par l'assemblée délibérante (chapitre, article ou article spécialisé).

(2) Le solde correspond à la différence entre les recettes et les dépenses. Les dépenses et les recettes correspondent à la somme des dépenses et des recettes de l'exercice ainsi que des restes à réaliser et des reports (lignes budgétaires 001 et 002). Les lignes reports 001 et 002 apparaissent à la colonne 01-Non ventilables.

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b>	
<b>PRESENTATION CROISEE PAR FONCTION – DETAIL INVESTISSEMENT</b>	
	<b>A1.2</b>

**FONCTION 5 – Interventions sociales**

(1)	Libellé	Sous-fonction 52				Total
		521 Services pour handicapés et inadaptés	522 Actions pour l'enfance et l'adolescence	523 Actions pour les personnes en difficulté	524 Autres services	
	<b>DEPENSES (2)</b>					
	Dépenses de l'exercice					
010	Stocks	0,00	0,00	0,00	0,00	1 210 000,00
020	Dépenses imprévues	0,00	0,00	0,00	0,00	1 210 000,00
040	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	1 210 000,00
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Opérations d'équipement					
	Opérations pour compte de tiers					
	Restes à réaliser – reports					
	<b>RECETTES (2)</b>					
	Recettes de l'exercice					
010	Stocks	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
021	Virement de la sect° de fonctionnement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
024	Produits des cessions d'immo.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
040	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(1)	Libellé	Sous-fonction 52				Total
		521 Services pour handicapés et inadaptés	522 Actions pour l'enfance et l'adolescence	523 Actions pour les personnes en difficulté	524 Autres services	
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Opérations pour compte de tiers		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Restes à réaliser – reports		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>SOLDE (2)</b>		0,00	0,00	0,00	0,00	-1 210 000,00

(1)	Libellé	Sous-fonction 521					Sous-fonction 522		
		5210 Services Communs	5211 Etablissements	5212 Services (de maintien à domicile)	5213 Autres	5220 Services communs	5221 Etablissements	5222 Services	5223 Autres
<b>DEPENSES (2)</b>									
Dépenses de l'exercice									
010	Stocks	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
020	Dépenses imprévues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
040	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Opérations d'équipement		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(1)	Libellé	Sous-fonction 521				Sous-fonction 522			
		5210 Services Communs	5211 Etablissements	5212 Services (de maintien à domicile)	5213 Autres	5220 Services communs	5221 Etablissements	5222 Services	5223 Autres
	Opérations pour compte de tiers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>RECETTES (2)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Recettes de l'exercice	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
010	Stocks	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
021	Virement de la sec <sup>r</sup> de fonctionnement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
024	Produits des cessions d'immo.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
040	Opérat <sup>r</sup> ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat <sup>r</sup> BA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	Participat <sup>r</sup> et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Opérations pour compte de tiers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>SOLDE (2)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(1)	Libellé	Sous-fonction 523				Sous-fonction 523			
		5230 Services communs	5231 Etablissements	5232 Services	5233 Logement social	5234 Aides aux personnes	5235 Aide sociale légale	5236 Actions d'insertion	5238 Autres
	Opérations pour compte de tiers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser – reports	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>DEPENSES (2)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Depenses de l'exercice	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
010	Stocks	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
020	Dépenses imprévues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
040	Opérat <sup>r</sup> ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(1)	Libellé	Sous-fonction 523									
		5230 Services communs	5231 Etablissements	5232 Services	5233 Logement social	5234 Aides aux personnes	5235 Aide sociale légale	5236 Actions d'insertion	5238 Autres		
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Opérations d'équipement											
Opérations pour compte de tiers											
Restes à réaliser – reports											
<b>RECETTES (2)</b>											
Recettes de l'exercice											
010	Stocks	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
021	Virement de la sect° de fonctionnement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
024	Produits des cessions d'immo.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
040	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Opérations pour compte de tiers											
Restes à réaliser – reports											
<b>SOLDE (2)</b>											

(1)	Libellé	Sous-fonction 524		
		5240 Services communs	5241 Etablissements	5242 Services
<b>DEPENSES (2)</b>				
	Dépenses de l'exercice	0,00	0,00	0,00
	Stocks	0,00	0,00	0,00
010	Dépenses imprévues	0,00	0,00	0,00
020	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00
040	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00
041	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00
10	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00
13	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00
16	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00
18	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00
20	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00
204	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00
23	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00
26	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00
27	Opérations d'équipement	0,00	0,00	0,00
<b>Opérations pour compte de tiers</b>				
	Restes à réaliser - reports	0,00	0,00	0,00
<b>RECETTES (2)</b>				
	Recettes de l'exercice	0,00	0,00	0,00
	Stocks	0,00	0,00	0,00
010	Virement de la sec° de fonctionnement	0,00	0,00	0,00
021	Produits des cessions d'immo.	0,00	0,00	0,00
024	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00
040	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00
041	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00
10	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00
13	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00
16	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00
18	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00
20	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00
204	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00
23	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00
26		0,00	0,00	0,00

CCAS Toulouse - Budget principal C1 - DM - 2023

(1)	Libellé	Sous-fonction 524		
		5240 Services communs	5241 Etablissements	5242 Services
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00
	Opérations pour compte de tiers	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser -- reports	0,00	0,00	0,00
	<b>SOLDE (2)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

(1) Pour le croisement par nature, le détail est fait selon le niveau de vote choisi par l'assemblée délibérante (chapitre, article ou article spécialisé).

(2) Le solde correspond à la différence entre les recettes et les dépenses. Les dépenses et les recettes correspondent à la somme des dépenses et des recettes de l'exercice ainsi que des restes à réaliser et des reports (lignes budgétaires 001 et 002). Les lignes reports 001 et 002 apparaissent à la colonne 01-Non ventilables.

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE

<b>IV -- ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b>	
<b>PRESENTATION CROISEE PAR FONCTION -- DETAIL INVESTISSEMENT</b>	
	<b>A1.2</b>

**FONCTION 6 -- Famille**

(1)	Libellé	61 Services en faveur des personnes âgées	63 Aides à la famille	64 Crèches et garderies	65 Autres	Total
	<b>DEPENSES (2)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Dépenses de l'exercice	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
010	Stocks	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
020	Dépenses imprévues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
040	Opérai* ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat* BA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	Participat* et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Opérations d'équipement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Opérations pour compte de tiers	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Restes à réaliser -- reports	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>RECETTES (2)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Recettes de l'exercice	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
010	Stocks	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
021	Virement de la sec* de fonctionnement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
024	Produits des cessions d'immo.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
040	Opérai* ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(1)	Libellé	61 Services en faveur des personnes âgées	63 Aides à la famille	64 Crèches et garderies	65 Autres	Total
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Opérations pour compte de tiers		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Restes à réaliser – reports		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>SOLDE (2)</b>		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(1)	Libellé	Sous-fonction 61				613 Autres
		610 Services communs	611 Etablissements	612 Services	613 Autres	
<b>DEPENSES (2)</b>						
Dépenses de l'exercice						
010	Stocks	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
020	Dépenses imprévues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
040	Opérat° ordre transfert entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Opérations d'équipement		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Opérations pour compte de tiers		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Restes à réaliser – reports		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>RECETTES (2)</b>						
Recettes de l'exercice						
010	Stocks	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

CCAS Toulouse - Budget principal C1 - DM - 2023

(1)	Libellé	Sous-fonction 61			
		610 Services communs	611 Etablissements	612 Services	613 Autres
021	Virement de la sect° de fonctionnement	0,00	0,00	0,00	0,00
024	Produits des cessions d'immo.	0,00	0,00	0,00	0,00
040	Opérat° ordre transféré entre sections	0,00	0,00	0,00	0,00
041	Opérations patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées	0,00	0,00	0,00	0,00
18	Compte de liaison : affectat° BA	0,00	0,00	0,00	0,00
20	Immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00
204	Subventions d'équipement versées	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation	0,00	0,00	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours	0,00	0,00	0,00	0,00
26	Participat° et créances rattachées	0,00	0,00	0,00	0,00
27	Autres immobilisations financières	0,00	0,00	0,00	0,00
Opérations pour compte de tiers		0,00	0,00	0,00	0,00
Restes à réaliser – reports		0,00	0,00	0,00	0,00
<b>SOLDE (2)</b>		0,00	0,00	0,00	0,00

(1) Pour le croisement par nature, le détail est fait selon le niveau de vote choisi par l'assemblée délibérante (chapitre, article ou article spécialisé).

(2) Le solde correspond à la différence entre les recettes et les dépenses. Les dépenses et les recettes correspondant à la somme des dépenses et des recettes de l'exercice ainsi que des restes à réaliser et des reports (lignes budgétaires 001 et 002). Les lignes reports 001 et 002 apparaissent à la colonne 01-Non ventilables.

<b>IV – ANNEXES</b>		<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN – ETAT DE LA DETTE – DETAIL DES CREDITS DE TRESORERIE</b>		<b>A2.1</b>

**A2.1 – DETAIL DES CREDITS DE TRESORERIE (1)**

Nature (Pour chaque ligne, indiquer le numéro de contrat)	Date de la décision de réaliser la ligne de trésorerie (2)	Montant maximum autorisé au 01/01/N	Montant des tirages N-1	Montant des remboursements N-1		Encours restant dû au 01/01/N
				Intérêts (3)	Remboursement du tirage	
5191 Avances du Trésor						
5192 Avances de trésorerie						
51931 Lignes de trésorerie						
51932 Lignes de trésorerie liées à un emprunt						
5194 Billets de trésorerie						
5198 Autres crédits de trésorerie						
<b>519 Crédits de trésorerie (Total)</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

(1) Circulaire n° NOR : INTB8900071C du 22/02/1989.

(2) Indiquer la date de la délibération de l'assemblée autorisant la ligne de trésorerie ou la date de la décision de l'ordonnateur de réaliser la ligne de trésorerie sur la base d'un montant maximum autorisé par l'organe délibérant (article L. 2122-22 du CGCT).

(3) Il s'agit des intérêts comptabilisés au compte 6615.

**IV – ANNEXES**  
**ELEMENTS DU BILAN – ETAT DE LA DETTE – REPARTITION PAR NATURE DE DETTE**

**IV**  
**A2.2**

**A2.2 – REPARTITION PAR NATURE DE DETTE (hors 16449 et 166)**

Nature (Pour chaque ligne, indiquer le numéro de contrat)	Organisme prêteur ou chef de file	Date de signature	Date d'émission ou date de mobilisation (1)	Date du premier remboursement	Nominat (2)	Type de taux d'intérêt (3)	Index (4)	Taux initial		Devise	Périodicité des remboursements (6)	Profil d'amortissement (7)	Possibilité de remboursement anticipé O/N	Catégorie d'emprunt (8)
								Niveau de taux (5)	Taux actuariel					
								Emprunts et dettes à l'origine du contrat						
163 Emprunts obligataires (Total)					0,00									
164 Emprunts auprès des établissements financiers (Total)					0,00									
1641 Emprunts en euros (total)					0,00									
1643 Emprunts en devises (total)					0,00									
16441 Emprunts assortis d'une option de tirage sur ligne de trésorerie (total)					0,00									
165 Dépôts et cautionnements reçus (Total)					0,00									
167 Emprunts et dettes assortis de conditions particulières (Total)					0,00									
1671 Avances consolidées du Trésor (total)					0,00									
1672 Emprunts sur comptes spéciaux du Trésor (total)					0,00									
1675 Dettes pour METP et PPP (total)					0,00									
1676 Dettes envers locataires-acquéreurs (total)					0,00									
1678 Autres emprunts et dettes (total)					0,00									
168 Emprunts et dettes assimilés (Total)					0,00									
1681 Autres emprunts (total)					0,00									

Envoyé en préfecture le 18/12/2023  
Reçu en préfecture le 18/12/2023  
Publié le   
ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE



Nature (Pour chaque ligne, indiquer le numéro de contrat)	Organe prêteur ou chef de file	Date de signature	Date d'émission ou date de mobilisation (1)	Date du premier remboursement	Nominal (2)	Type de taux d'intérêt (3)	Index (4)	Taux initial		Devise	Périodicité des remboursements (6)	Profil d'amortissement (7)	Possibilité de remboursement anticipé O/N	Catégorie d'emprunt (8)
								Niveau de taux (5)	Taux actuariel					
1682 Bons à moyen terme négociables (total)					0,00									
1687 Autres dettes (total)					0,00									
<b>Total général</b>					<b>0,00</b>									

(1) Si un emprunt donne lieu à plusieurs mobilisations, indiquer la date de la première mobilisation.  
 (2) Nominal : montant emprunté à l'origine.  
 (3) Type de taux d'intérêt : F : fixe ; V : variable simple ; C : complexe (C'est-à-dire un taux variable qui n'est pas seulement défini comme la simple addition d'un taux usuel de référence et d'une marge exprimée en point de pourcentage).  
 (4) Mentionner le ou les types d'index (ex : Euribor 3 mois).  
 (5) Indiquer le niveau de taux à l'origine du contrat.  
 (6) Indiquer la périodicité des remboursements : A : annuelle ; M : mensuelle ; B : bimestrielle ; S : semestrielle ; T : trimestrielle ; X autre.  
 (7) Indiquer C pour amortissement constant, P pour amortissement progressif, F pour *in fine*, X pour autres à préciser.  
 (8) Catégorie d'emprunt à l'origine. Exemple A-1 (cf. la classification des emprunts suivant la typologie de la circulaire IOCB1015077C du 25 juin 2010 sur les produits financiers offerts aux collectivités territoriales).



**IV – ANNEXES**

**ELEMENTS DU BILAN – ETAT DE LA DETTE – REPARTITION PAR NATURE DE DETTE**

**IV**  
**A2.2**

**A2.2 – REPARTITION PAR NATURE DE DETTE (hors 16449 et 166) (suite)**

Nature (Pour chaque ligne, indiquer le numéro de contrat)	Couverture ? O/N (10)	Montant couvert	Catégorie d'emprunt après couverture éventuelle (11)	Capital restant dû au 01/01/N	Durée résiduelle (en années)	Taux d'intérêt			Annuité de l'exercice			ICNE de l'exercice
						Type de taux (12)	Index (13)	Niveau de taux d'intérêt à la date de vote du budget (14)	Capital	Charges d'intérêt (15)	Intérêts perçus (le cas échéant) (16)	
<b>163 Emprunts obligataires (Total)</b>		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
<b>164 Emprunts auprès des établissements financiers (Total)</b>		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
1641 Emprunts en euros (total)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
1643 Emprunts en devises (total)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
16441 Emprunts assortis d'une option de tirage sur ligne de trésorerie (total) (9)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
<b>165 Dépôts et cautionnements reçus (Total)</b>		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
<b>167 Emprunts et dettes assortis de conditions particulières (Total)</b>		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
1671 Avances consolidées du Trésor (total)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
1672 Emprunts sur comptes spéciaux (total)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
1675 Dettes pour METP et PPP (total)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
1676 Dettes envers localités-acquéreurs (total)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
1678 Autres emprunts et dettes (total)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
<b>168 Emprunts et dettes assimilés (Total)</b>		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
1681 Autres emprunts (total)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
1682 Bons à moyen terme négociables (total)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
1687 Autres dettes (total)		0,00		0,00					0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total général</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>					<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

(9) S'agissant des emprunts assortis d'une ligne de trésorerie, il faut faire ressortir le remboursement du capital de la dette prévue pour l'exercice correspondant au véritable endettement.

(10) Si l'emprunt est soumis à couverture, il convient de compléter le tableau « détail des opérations de couverture ».

## CCAS Toulouse - Budget principal C1 - DM - 2023

- (11) Catégorie d'emprunt. Exemple A-1 (cf. la classification des emprunts suivant la typologie de la circulaire IOCB1015077C du 25 juin 2010 sur les produits financiers offerts aux collectivités territoriales).
- (12) Type de taux d'intérêt après opérations de couverture : F : fixe ; V : variable simple ; C : complexe (c'est-à-dire un taux variable qui n'est pas seulement défini comme la simple addition d'un taux usuel de référence et d'une marge exprimée en point de pourcentage).
- (13) Mentionner l'index en cours au 01/01/N après opérations de couverture.
- (14) Taux après opérations de couverture éventuelles. Pour les emprunts à taux variable, indiquer le niveau à la date de vote du budget.
- (15) Il s'agit des intérêts dus au titre du contrat initial et comptabilisés à l'article 66111 « Intérêts régés à l'échéance » (intérêts décaissés) et intérêts éventuels dus au titre du contrat d'échange éventuel et comptabilisés à l'article 668.
- (16) Indiquer les intérêts éventuellement reçus au titre du contrat d'échange éventuel et comptabilisés au 768.

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE



IV – ANNEXES

IV

ELEMENTS DU BILAN – ETAT DE LA DETTE – REPARTITION DES EMPRUNTS PAR STRUCTURE DE TAUX

A2.3

A2.3 – REPARTITION DES EMPRUNTS PAR STRUCTURE DE TAUX (HORS A1)

Emprunts ventilés par structure de taux selon le risque le plus élevé (Pour chaque ligne, indiquer le numéro de contrat) (1)	Organisme prêteur ou chef de file	Nominal (2)	Capital restant dû au 01/01/N (3)	Type d'indices (4)	Durée du contrat	Dates des périodes bénéficiées	Taux minimal (5)	Taux maximal (6)	Coût de sortie (7)	Taux maximal après couverture éventuelle (8)	Niveau du taux à la date de vote du budget (9)	Intérêts à payer au cours de l'exercice (10)	Intérêts à percevoir au cours de l'exercice (le cas échéant) (11)	% par type de taux selon le capital restant dû
Echange de taux, taux variable simple plafonné (cap) ou encadré (tunnel) (A)														
TOTAL (A)		0,00	0,00						0,00			0,00	0,00	0,00
Barrière simple (B)														
TOTAL (B)		0,00	0,00						0,00			0,00	0,00	0,00
Option d'échange (C)														
TOTAL (C)		0,00	0,00						0,00			0,00	0,00	0,00
Multiplicateur jusqu'à 3 ou multiplicateur jusqu'à 5 capé (D)														
TOTAL (D)		0,00	0,00						0,00			0,00	0,00	0,00
Multiplicateur jusqu'à 5 (E)														
TOTAL (E)		0,00	0,00						0,00			0,00	0,00	0,00
Autres types de structures (F)														
TOTAL (F)		0,00	0,00						0,00			0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>						<b>0,00</b>			<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

(1) Répartir les emprunts selon le type de structure de taux (de A à F selon la classification de la charte de bonne conduite) en fonction du risque le plus élevé à court sur toute la durée de vie du contrat de prêt et après opérations de couverture éventuelles.

(2) Nominal : montant emprunté à l'origine. En cas de couverture partielle d'un emprunt, indiquer séparément sur deux lignes la part du nominal couvert et la part non couverte.

(3) En cas de couverture partielle d'un emprunt, indiquer séparément sur deux lignes la part du capital restant dû couvert et la part non couverte.

(4) Indiquer la classification de l'indice sous-jacent suivant la typologie de la circulaire du 25 juin 2010 sur les produits financiers (de 1 à 6). 1 : Indice zone euro / 2 : Indices inflation française ou zone euro ou écart entre ces indices / 3 : Ecart indice zone euro / 4 : Indices hors zone euro ou écart d'indices dont l'un est hors zone euro / 5 : écarts d'indices hors zone euro / 6 : autres indices.

(5) Taux hors opération de couverture. Indiquer le montant, l'index ou la formule correspondant au taux minimal du contrat de prêt sur toute la durée du contrat.

(6) Taux hors opération de couverture. Indiquer le montant, l'index ou la formule correspondant au taux maximal du contrat de prêt sur toute la durée du contrat.

(7) Coût de sortie : indiquer le montant de l'indemnité contractuelle de remboursement définitif de l'emprunt au 01/01/N ou le cas échéant, à la prochaine date d'échéance.

(8) Montant, index ou formule.

(9) Indiquer le niveau de taux après opérations de couverture éventuelles. Pour les emprunts à taux variables, indiquer le niveau du taux à la date de vote du budget.

(10) Indiquer les intérêts à payer au titre du contrat initial et comptabilisés à l'article 66111 et des intérêts éventuels à payer au titre du contrat d'échange et comptabilisés à l'article 668.

(11) Indiquer les intérêts à percevoir au titre du contrat d'échange et comptabilisés au 768.

**IV – ANNEXES**  
**ELEMENTS DU BILAN – ETAT DE LA DETTE – TYPOLOGIE DE LA REPARTITION DE L'ENCOURS**

**IV**  
**A2.4**

**A2.4 – TYPOLOGIE DE LA REPARTITION DE L'ENCOURS (1)**

Structure	Indices sous-jacents						(6) Autres indices
	(1) Indices zone euro	(2) Indices inflation française ou zone euro ou écart entre ces indices	(3) Ecart d'indices zone euro	(4) Indices hors zone euro et écarts d'indices dont l'un est un indice hors zone euro	(5) Ecart d'indices hors zone euro	(6) Autres indices	
(A) Taux fixe simple. Taux variable simple. Echange de taux fixe contre taux variable ou Inversement. Echange de taux structuré contre taux variable ou taux fixe (sens unique). Taux variable simple plafonné (cap) ou encadré ( <i>tunnel</i> )	Nombre de produits	0	0	0	0	0	
	% de l'encours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Montant en euros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(B) Barrière simple. Pas d'effet de levier	Nombre de produits	0	0	0	0	0	
	% de l'encours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Montant en euros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(C) Option d'échange (swapion)	Nombre de produits	0	0	0	0	0	
	% de l'encours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Montant en euros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(D) Multiplicateur jusqu'à 3 : multiplicateur jusqu'à 5 capé	Nombre de produits	0	0	0	0	0	
	% de l'encours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Montant en euros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(E) Multiplicateur jusqu'à 5	Nombre de produits	0	0	0	0	0	
	% de l'encours	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Montant en euros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(F) Autres types de structures	Nombre de produits					0	
	% de l'encours					0,00	
	Montant en euros					0,00	
							0,00

(1) Cette annexe retrace le stock de dette au 01/01/N après opérations de couverture éventuelles.

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE

<b>IV – ANNEXES</b>		<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN – ETAT DE LA DETTE – DETAIL DES OPERATIONS DE COUVERTURE</b>		<b>A2.5</b>

**A2.5 – DETAIL DES OPERATIONS DE COUVERTURE (1)**

Instruments de couverture (Pour chaque ligne, indiquer le numéro de contrat)	Instrument de couverture										Primes éventuelles		
	Référence de l'emprunt couvert	Capital restant dû au 01/01/N	Date de fin du contrat	Organisme co-contractant	Type de couverture (3)	Nature de la couverture (change ou taux)	Notionnel de l'instrument de couverture	Date de début du contrat	Date de fin du contrat	Périodicité de règlement des intérêts (4)	Montant des commissions diverses	Primes payées pour l'achat d'option	Primes reçues pour la vente d'option
Taux fixe (total)		0,00					0,00				0,00	0,00	0,00
Taux variable simple (total)		0,00					0,00				0,00	0,00	0,00
Taux complexe (total) (2)		0,00					0,00				0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>		<b>0,00</b>					<b>0,00</b>				<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

(1) Si un instrument couvre plusieurs emprunts, distinguer une ligne par emprunt couvert.

(2) Il s'agit d'un taux variable qui n'est pas défini comme la simple addition d'un taux usuel de référence et d'une marge exprimée en point de pourcentage.

(3) Indiquer s'il s'agit d'un swap, d'une option (cap, floor, tunnel, swaption).

(4) Indiquer la périodicité de règlement des intérêts : A : annuelle, M : mensuelle, B : bimestrielle, S : semestrielle, T : trimestrielle, X : autre.

**IV – ANNEXES**  
**ELEMENTS DU BILAN – ETAT DE LA DETTE – DETAIL DES OPERATIONS DE COUVERTURE**

**IV**  
**A2.5**

**A2.5 – DETAIL DES OPERATIONS DE COUVERTURE (1) (suite)**

Instruments de couverture (Pour chaque ligne, indiquer le numéro de contrat)	Référence de l'emprunt couvert	Effet de l'instrument de couverture				Catégorie d'emprunt (8)			
		Taux payé		Taux reçu (7)					
		Index (5)	Niveau de taux (6)	Index	Niveau de taux				
						Charges et produits constatés depuis l'origine du contrat	Produits c/768	Avant opération de couverture	Après opération de couverture
Taux fixe (total)						0,00	0,00	0,00	0,00
Taux variable simple (total)						0,00	0,00	0,00	0,00
Taux complexe (total) (2)						0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>						0,00	0,00	0,00	0,00

(5) Indiquer l'index utilisé ou la formule de taux.

(6) Pour les emprunts à taux variable, indiquer le niveau à la date de vote du budget.

(7) A compléter si l'instrument de couverture est un swap.

(8) Catégorie d'emprunt. Exemple A-1 (cf. la classification des emprunts suivant la typologie de la circulaire IOCB1015077C du 25 juin 2010 sur les produits financiers offerts aux collectivités territoriales).

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN – ETAT DE LA DETTE</b>	
<b>DETTE POUR FINANCER L'EMPRUNT D'UN AUTRE ORGANISME</b>	<b>A2.6</b>

**A2.6 – DETTE POUR FINANCER L'EMPRUNT D'UN AUTRE ORGANISME (1)**

REPARTITION PAR PRÊTEUR	Dette en capital à l'origine (2)	Dette en capital au 01/01/N de l'exercice	Annuité à payer au cours de l'exercice	Dont	
				Intérêts (3)	Capital
<b>TOTAL</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<u>Auprès des organismes de droit privé</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<u>Auprès des organismes de droit public</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<u>Dettes provenant d'émissions obligataires</u> (ex : émissions publiques ou privées)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(1) Il s'agit des cas où une collectivité ou un établissement public accepte de prendre en charge l'emprunt au profit d'un autre organisme sans qu'il y ait pour autant transfert du contrat.

(2) La dette en capital à l'origine correspond à la part de dette prise en charge par la commune.

(3) Il s'agit des intérêts dus au titre du contrat initial et comptabilisés à l'article 66111 et des intérêts éventuels dus au titre du contrat d'échange et comptabilisés à l'article 668.



<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN – ETAT DE LA DETTE</b>	
<b>AUTRES DETTES</b>	<b>A2.7</b>

**A2.7 – AUTRES DETTES**

(Issues des engagements juridiques pris autres que ceux destinés à financer la prise en charge d'un emprunt)



<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b> <b>METHODES UTILISEES POUR LES AMORTISSEMENTS</b>	<b>A3</b>

**A3 – AMORTISSEMENTS – METHODES UTILISEES**

<b>CHOIX DE L'ASSEMBLEE DELIBERANTE</b>	<b>Délibération du</b>
<b>Biens de faible valeur</b> Seuil unitaire en deçà duquel les immobilisations de peu de valeur s'amortissent sur un an (article R. 2321-1 du CGCT) : 0.00 €	0.00

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN ETAT DES PROVISIONS</b>	<b>A4</b>

**A4 – ETAT DES PROVISIONS**

Nature de la provision	Montant de la provision de l'exercice (1)	Date de constitution de la provision	Montant des provisions constituées au 01/01/N	Montant total des provisions constituées	Montant des reprises	SOLDE
<b>PROVISIONS BUDGETAIRES</b>						
Provisions pour risques et charges (2)	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Provisions pour dépréciation (2)	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL PROVISIONS BUDGETAIRES</b>	<b>0,00</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>PROVISIONS SEMI-BUDGETAIRES</b>						
Provisions pour risques et charges (2)	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Provisions pour dépréciation (2)	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL PROVISIONS SEMI-BUDGETAIRES</b>	<b>0,00</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

(1) Provisions nouvelles ou abondement d'une provision déjà constituée.

(2) Indiquer l'objet de la provision (exemples : provision pour litiges au titre du procès, provisions pour dépréciation des immobilisations de l'équipement).



<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN ETALEMENT DES PROVISIONS</b>	<b>A5</b>

**A5 – ETALEMENT DES PROVISIONS (1)**

(1) Il s'agit des provisions figurant dans le tableau précédent « Etat des provisions » qui font l'objet d'un étalement.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b>	
<b>EQUILIBRE DES OPERATIONS FINANCIERES – DEPENSES</b>	<b>A6.1</b>

**DEPENSES A COUVRIR PAR DES RESSOURCES PROPRES**

Art. (1)	Libellé (1)	Budget de l'exercice (hors RAR) (BP + BS + DM)	Propositions nouvelles	Vote (2)
<b>DEPENSES TOTALES A COUVRIR PAR DES RESSOURCES PROPRES = A + B</b>		<b>I 131 979,46</b>	<b>0,00</b>	<b>II 0,00</b>
<b>16 Emprunts et dettes assimilées (A)</b>		<b>4 725,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1631	Emprunts obligataires	0,00	0,00	0,00
1641	Emprunts en euros	0,00	0,00	0,00
1643	Emprunts en devises	0,00	0,00	0,00
16441	Opérat° afférentes à l'emprunt	0,00	0,00	0,00
1671	Avances consolidées du Trésor	0,00	0,00	0,00
1672	Emprunts sur comptes spéciaux du Trésor	0,00	0,00	0,00
1678	Autres emprunts et dettes	4 725,00	0,00	0,00
1681	Autres emprunts	0,00	0,00	0,00
1682	Bons à moyen terme négociables	0,00	0,00	0,00
1687	Autres dettes	0,00	0,00	0,00
<b>Dépenses et transferts à déduire des ressources propres (B)</b>		<b>127 254,46</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
10...	Reprise de dotations, fonds divers et réserves			
10...	Reversement de dotations, fonds divers et réserves			
139	Subv. invest. transférées cpte résultat	127 254,46	0,00	0,00
020	Dépenses imprévues	0,00	0,00	0,00

	Op. de l'exercice III = I + II	Restes à réaliser en dépenses de l'exercice précédent (3)	Solde d'exécution D001 (3)	TOTAL IV
<b>Dépenses à couvrir par des ressources propres</b>	<b>131 979,46</b>	<b>8 440 495,15</b>	<b>0,00</b>	<b>8 572 474,61</b>

(1) Détailler les chapitres budgétaires par article conformément au plan de comptes.

(2) Crédits de l'exercice votés lors de la séance.

(3) Inscrire uniquement si le compte administratif est voté ou en cas de reprise anticipée des résultats de l'exercice précédent.



<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b>	
<b>EQUILIBRE DES OPERATIONS FINANCIERES – RECETTES</b>	<b>A6.2</b>

**RESSOURCES PROPRES**

Art. (1)	Libellé (1)	Budget de l'exercice (hors RAR) (BP + BS + DM)	Propositions nouvelles	Vote (2)
<b>RECETTES (RESSOURCES PROPRES) = a + b</b>		<b>V 894 931,01</b>	<b>0,00</b>	<b>VI 0,00</b>
<b>Ressources propres externes de l'année (a)</b>		<b>85 088,17</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
10222	FCTVA	74 088,17	0,00	0,00
10223	TLE	0,00	0,00	0,00
10226	Taxe d'aménagement	0,00	0,00	0,00
10228	Autres fonds	0,00	0,00	0,00
13146	Attributions de compensation d'investissement	0,00	0,00	0,00
13156	Attributions de compensation d'investissement	0,00	0,00	0,00
13246	Attributions de compensation d'investissement	0,00	0,00	0,00
13256	Attributions de compensation d'investissement	0,00	0,00	0,00
138	Autres subvent° invest. non transf.	0,00	0,00	0,00
26...	Participations et créances rattachées			
27...	Autres immobilisations financières			
274	Prêts	11 000,00	0,00	0,00
<b>Ressources propres internes de l'année (b) (3)</b>		<b>809 842,84</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
15...	Provisions pour risques et charges			
15182	Autres provisions pour risques	0,00	0,00	0,00
169	Primes de remboursement des obligations	0,00	0,00	0,00
26...	Participations et créances rattachées			
27...	Autres immobilisations financières			
28...	Amortissement des immobilisations			
2805	Licences, logiciels, droits similaires	26 355,99	0,00	0,00
28128	Autres aménagements de terrains	260,08	0,00	0,00
28131	Bâtiments publics	232 814,88	0,00	0,00
28135	Installations générales, agencements ...	297 985,96	0,00	0,00
28158	Autres installat°, matériel et outillage	129 084,50	0,00	0,00
28181	Installations générales, aménagt divers	6 668,27	0,00	0,00
28182	Matériel de transport	35 337,00	0,00	0,00
28183	Matériel de bureau et informatique	8 449,44	0,00	0,00
28184	Mobilier	69 765,72	0,00	0,00
28188	Autres immo. corporelles	3 121,00	0,00	0,00
29...	Prov. pour dépréciat° immobilisations			
39...	Prov. dépréciat° des stocks et en-cours			
481...	Charges à rép. sur plusieurs exercices			
49...	Prov. dépréc. comptes de tiers			
59...	Prov. dépréc. comptes financiers			
024	Produits des cessions d'immo.	0,00	0,00	0,00
021	Virement de la sect° de fonctionnement	0,00	0,00	0,00

	Opérations de l'exercice VII = V + VI	Restes à réaliser en recettes de l'exercice précédent (4)	Solde d'exécution R001 (4)	Affectation R1068 (4)	TOTAL VIII
<b>Total ressources propres disponibles</b>	<b>894 931,01</b>	<b>0,00</b>	<b>10 779 344,30</b>	<b>0,00</b>	<b>11 674 275,31</b>

	Montant	
<b>Dépenses à couvrir par des ressources propres</b>	<b>IV</b>	<b>8 572 474,61</b>
<b>Ressources propres disponibles</b>	<b>VIII</b>	<b>11 674 275,31</b>
<b>Solde</b>	<b>IX = VIII – IV (5)</b>	<b>3 101 800,70</b>

- (1) Les comptes 15, 169, 26, 27, 28, 29, 39, 481, 49 et 59 sont à détailler conformément au plan de comptes.
- (2) Crédits de l'exercice votés lors de la séance.
- (3) Les comptes 15, 29, 39, 49 et 59 sont présentés uniquement si la commune ou l'établissement applique le régime des provisions budgétaires.
- (4) Inscrire uniquement si le compte administratif est voté ou en cas de reprise anticipée des résultats de l'exercice précédent.
- (5) Indiquer le signe algébrique.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b>	
<b>ETAT DE VENTILATION DES DEPENSES ET RECETTES DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT – SECTION DE FONCTIONNEMENT</b>	<b>A7.1.1</b>

Cet état ne contient pas d'information.



<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b>	
<b>ETAT DE VENTILATION DES DEPENSES ET RECETTES DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT – SECTION D'INVESTISSEMENT</b>	<b>A7.1.2</b>

Cet état ne contient pas d'information.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN ETAT DE REPARTITION DE LA TEOM</b>	<b>A7.2.1</b>

(COMMUNES ET GROUPEMENTS DE 10 000 HABITANTS ET PLUS, article L. 2313-1)

**A7.2.1 – SECTION DE FONCTIONNEMENT – DEPENSES**

DEPENSES (1)		
Article (2)	Libellé (2)	Montant
011	Charges à caractère général	0,00
012	Charges de personnel, frais assimilés	0,00
65	Autres charges de gestion courante	0,00
66	Charges financières	0,00
67	Charges exceptionnelles	0,00
68	Dotations provisions semi-budgétaires (3)	0,00
014	Atténuations de produits	0,00
022	Dépenses imprévues	0,00
<b>Total des dépenses réelles</b>		<b>0,00</b>
042	<i>Opérat° ordre transfert entre sections</i>	<i>0,00</i>
043	<i>Opérat° ordre intérieur de la section</i>	<i>0,00</i>
023	<i>Virement à la section d'investissement (4)</i>	<i>0,00</i>
<b>Total des dépenses d'ordre</b>		<b>0,00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>0,00</b>

**A7.2.1 – SECTION DE FONCTIONNEMENT – RECETTES**

RECETTES (1)		
Article (2)	Libellé (2)	Montant
<b>Recettes issues de la TEOM</b>		<b>0,00</b>
<b>Dotations et participations reçues</b>		<b>0,00</b>
<b>Autres recettes de fonctionnement éventuelles</b>		<b>0,00</b>
70	Produits services, domaine et ventes div	0,00
75	Autres produits de gestion courante	0,00
76	Produits financiers	0,00
77	Produits exceptionnels	0,00
78	Reprises provisions semi-budgétaires (3)	0,00
013	Atténuations de charges	0,00
<b>Total des recettes réelles</b>		<b>0,00</b>
042	<i>Opérat° ordre transfert entre sections</i>	<i>0,00</i>
043	<i>Opérat° ordre intérieur de la section</i>	<i>0,00</i>
<b>Total des recettes d'ordre</b>		<b>0,00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>0,00</b>

(1) Dépenses et recettes, directes et indirectes, afférentes à l'exercice de la compétence visée à l'article L. 2313-1 du CGCT.

(2) Détailler les chapitres budgétaires par article conformément au plan de comptes appliqué par la commune ou l'établissement.

(3) Si la commune ou l'établissement applique les provisions semi-budgétaires.

(4) Montant des recettes de fonctionnement transféré en investissement pour le financement des dépenses d'investissement afférentes à l'exercice de la compétence susmentionnée.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b>	
<b>ETAT DE REPARTITION DE LA TEOM</b>	<b>A7.2.2</b>

(COMMUNES ET GROUPEMENTS DE 10 000 HABITANTS ET PLUS, article L. 2313-1)

**A7.2.2 – SECTION D'INVESTISSEMENT – DEPENSES**

DEPENSES (1)		
Article (2)	Libellé (2)	Montant
	<b>Remboursement d'emprunts et dettes assimilées</b>	<b>0,00</b>
	<b>Acquisitions d'immobilisations</b>	<b>0,00</b>
	Opérations d'équipement (1 ligne par opération)	
	<b>Autres dépenses éventuelles</b>	<b>0,00</b>
	Opérations pour compte de tiers (1 ligne par opération)	
020	Dépenses imprévues	0,00
	<b>Total des dépenses réelles</b>	<b>0,00</b>
040	<i>Opérat° ordre transfert entre sections</i>	<i>0,00</i>
041	<i>Opérations patrimoniales</i>	<i>0,00</i>
	<b>Total des dépenses d'ordre</b>	<b>0,00</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0,00</b>

**A7.2.2 – SECTION D'INVESTISSEMENT – RECETTES**

RECETTES (1)		
Article (2)	Libellé (2)	Montant
	<b>Souscription d'emprunts et dettes assimilées</b>	<b>0,00</b>
	<b>Dotations et subventions reçues</b>	<b>0,00</b>
	<b>Autres recettes éventuelles</b>	<b>0,00</b>
	Opérations pour compte de tiers (1 ligne par opération)	
024	Produits des cessions d'immo.	0,00
	<b>Total des recettes réelles</b>	<b>0,00</b>
040	<i>Opérat° ordre transfert entre sections</i>	<i>0,00</i>
041	<i>Opérations patrimoniales</i>	<i>0,00</i>
021	<i>Virement de la sect° de fonctionnement (3)</i>	<i>0,00</i>
	<b>Total des recettes d'ordre</b>	<b>0,00</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0,00</b>

(1) Dépenses et recettes, directes et indirectes, afférentes à l'exercice de la compétence visée à l'article L. 2313-1 du CGCT.

(2) Détailler les chapitres budgétaires par article conformément au plan de comptes appliqué par la commune ou l'établissement.

(3) Montant des recettes de fonctionnement transféré en investissement pour le financement des dépenses d'investissement afférentes à l'exercice de la compétence susmentionnée.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN</b>	
<b>ETAT DES CHARGES TRANSFEREES</b>	<b>A8</b>

**A8 – ETAT DES CHARGES TRANSFEREES**

Exercice	Nature de la dépense transférée	Durée de l'étalement (en mois)	Date de la délibération	Montant de la dépense transférée au compte 481 (I)	Montant amorti au titre des exercices précédents (II)	Montant de la dotation aux amortissements de l'exercice (c/6812) (III)	Solde (1)
<b>TOTAL</b>				0,00	0,00	0,00	0,00

(1) Correspond au montant de la charge restant à amortir = I – (II + III).

Exercice	Nature de la dépense transférée	Durée de l'étalement (en mois)	Date de la délibération	Montant de la dépense transférée au compte 481 (I)	Montant amorti au titre des exercices précédents (II)	Montant de la dotation aux amortissements de l'exercice (c/6862) (III)	Solde (1)
<b>TOTAL</b>				0,00	0,00	0,00	0,00

(1) Correspond au montant de la charge restant à amortir = I – (II + III).

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ELEMENTS DU BILAN – DETAIL DES OPERATIONS POUR COMPTE DE TIERS</b>	<b>A9</b>

**A9 – CHAPITRE D'OPERATIONS POUR COMPTE DE TIERS (Détail) (1)**

- (1) Ouvrir un cadre par opération pour compte de tiers.
- (2) Ensemble des réalisations connues (hors restes à réaliser).
- (3) A remplir uniquement en cas de reprise des résultats de l'exercice précédent, soit après le vote du compte administratif, soit en cas de reprise anticipée des résultats.
- (4) Total = Restes à réaliser N-1 + Nouveaux crédits votés.
- (5) Inscrive le chapitre et la nature des travaux.
- (6) Le chapitre 45 doit être détaillé conformément au plan de comptes, tant en dépenses qu'en recettes.
- (7) Indiquer le chapitre.

IV – ANNEXES

IV

ENGAGEMENTS HORS BILAN-ENGAGEMENTS DONNES ET RECUS  
EMPRUNTS GARANTIS PAR LA COMMUNE OU L'ETABLISSEMENT

B1.1

B1.1 – 8015 – ETAT DES EMPRUNTS GARANTIS PAR LA COMMUNE OU L'ETABLISSEMENT (art. L. 2313-1 6°, L. 5211-36 et L. 5711-1 du CGCT)

Désignation du bénéficiaire	Année de mobilisation et profil d'amortissement de l'emprunt (1)		Objet de l'emprunt garanti	Organisme prêteur ou chef de file	Montant initial	Capital restant dû au 01/01/N	Durée résiduelle	Périodicité des remboursements (2)	Taux initial			Taux à la date de vote du budget (6)			Catégorie d'emprunt (7)	Indices ou devises pouvant modifier l'emprunt	Annuité garantie au cours de l'exercice	
	Année	Profil							Taux (3)	Index (4)	Taux actu-riel (5)	Taux (3)	Index (4)	Niveau de taux			En intérêts (8)	En capital
Total des emprunts contractés par des collectivités ou des EP (hors logements sociaux)					0,00	0,00										0,00	0,00	
Total des emprunts autres que ceux contractés par des collectivités ou des EP (hors logements sociaux)					0,00	0,00										0,00	0,00	
Total des emprunts contractés pour des opérations de logement social					0,00	0,00										0,00	0,00	
<b>TOTAL GENERAL</b>					<b>0,00</b>	<b>0,00</b>										<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	

(1) Indiquer C pour amortissement constant, P pour amortissement progressif, F pour in fine, X pour autres (à préciser).

(2) Indiquer la périodicité des remboursements A : annuelle ; M : mensuelle ; B : bimestrielle ; S : semestrielle ; T : trimestrielle ; X : autre.

(3) Type de taux d'intérêt : F : fixe ; V : variable simple ; C : complexe (c'est-à-dire un taux variable qui n'est pas seulement défini comme la simple addition d'un taux usuel de référence et d'une marge exprimée en point de pourcentage).

(4) Indiquer le type d'index (ex : EURIBOR 3 mois ...).

(5) Taux annuel, tous frais compris.

(6) Taux hors opération de couverture. Pour les emprunts à taux variable, indiquer le niveau à la date de vote du budget.

(7) Catégorie d'emprunt hors opération de couverture. Exemple A-1 (cf. la classification des emprunts suivant la typologie de la circulaire IOCB1015077C du 25 juin 2010 sur les produits financiers offerts aux collectivités territoriales).

(8) Il s'agit des intérêts dus au titre du contrat initial et comptabilisés à l'article 66111 « Intérêts réglés à l'échéance » (intérêts décaissés).

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ENGAGEMENTS HORS BILAN – CALCUL DU RATIO D'ENDETTEMENT RELATIF AUX GARANTIES D'EMPRUNT</b>	<b>B1.2</b>

**B1.2 – CALCUL DU RATIO D'ENDETTEMENT RELATIF AUX GARANTIES D'EMPRUNT**

Calcul du ratio de l'article L. 2252-1 du CGCT	Valeur en euros	
Total des annuités déjà garanties à échoir dans l'exercice (1)	A	0,00
Total des premières annuités entières des nouvelles garanties de l'exercice (1)	B	0,00
Annuité nette de la dette de l'exercice (2)	C	0,00
Provisions pour garanties d'emprunts	D	0,00
<b>Total des annuités d'emprunts garantis de l'exercice</b>	<b>I = A + B + C - D</b>	<b>0,00</b>
<b>Recettes réelles de fonctionnement</b>	<b>II</b>	<b>0,00</b>
<b>Part des garanties d'emprunt accordées au titre de l'exercice en % (3)</b>	<b>I / II</b>	<b>0,00</b>

(1) Hors opérations visées par l'article L. 2252-2 du CGCT.

(2) Cf. définition de l'article D. 1511-30 du CGCT.

(3) Les garanties d'emprunt accordées au titre d'un exercice ne doivent pas représenter plus de 50 % des recettes réelles de fonctionnement de ce même exercice.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ENGAGEMENTS HORS BILAN – ENGAGEMENTS DONNES ET RECUS ETAT DES CONTRATS DE CREDIT-BAIL</b>	<b>B1.3</b>

**B1.3 – 8016 ETAT DES CONTRATS DE CREDIT-BAIL**

- (1) Indiquer l'objet du bien mobilier ou immobilier.
- (2) Total = (N+1, N+2, N+3, N+4) + restant cumul.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ENGAGEMENTS HORS BILAN – ENGAGEMENTS DONNES ET RECUS</b>	
<b>ETAT DES CONTRATS DE PARTENARIAT PUBLIC-PRIVE</b>	<b>B1.4</b>

**B1.4 – ETAT DES CONTRATS DE PARTENARIAT PUBLIC-PRIVE**

(1) Somme des rémunérations relatives à l'investissement restant à verser au cocontractant pour la durée restante du contrat de PPP au 01/01/N.

(2) Montant inscrit à la colonne précédente déduction faite de la somme des participations reçues d'autres collectivités publiques au titre de la part investissement.



<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ENGAGEMENTS HORS BILAN – ENGAGEMENTS DONNES ET RECUS ETAT DES AUTRES ENGAGEMENTS DONNES</b>	<b>B1.5</b>

**B1.5 – ETAT DES AUTRES ENGAGEMENTS DONNES**

Année d'origine	Nature de l'engagement	Organisme bénéficiaire	Durée en années	Périodicité	Dette en capital à l'origine	Dette en capital 1/1/N	Annuité à verser au cours de l'exercice
	<b>8017 Subventions à verser en annuités</b>				0,00	0,00	0,00
	<b>8018 Autres engagements donnés</b>				0,00	0,00	0,00
	<b>Au profit d'organismes publics</b>				0,00	0,00	0,00
	<b>Au profit d'organismes privés (1)</b>				0,00	0,00	0,00
	<b>TOTAL</b>				<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

(1) Concernant les garanties accordées à l'Agence France Locale (Article L.1611-3-2 du CGCT) :

- l' « Organisme bénéficiaire » de la garantie est toute personne titulaire d'un « titre éligible » émis ou créé par l'Agence France Locale ;
- la rubrique « Périodicité » n'est pas remplie car la garantie n'a pas de périodicité. La garantie est d'une durée totale indiquée à la colonne qui précède ;
- la colonne « Dette en capital à l'origine » correspond au montant total de la garantie accordée aux titulaires d'un titre éligible ;
- la colonne « Dette en capital 1/1/N » correspond au montant résiduel de la garantie au 1/1/N ;
- la colonne « Annuité à verser au cours de l'exercice » n'est pas remplie car l'octroi de la garantie n'implique pas que des versements annuels aient lieu. Des versements ne seront effectués qu'en cas d'appel de la garantie.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ENGAGEMENTS HORS BILAN – ENGAGEMENTS DONNES ET RECUS ETAT DES ENGAGEMENTS RECUS</b>	<b>B1.6</b>

**B1.6 – ETAT DES ENGAGEMENTS RECUS**

Année d'origine	Nature de l'engagement	Organisme émetteur	Durée en années	Périodicité	Créance en capital à l'origine	Créance en capital 01/01/N	Annuité reçue au cours de l'exercice
	8026 Redevance de crédit-bail restant à recevoir (crédit-bail immobilier)				0,00	0,00	0,00
	8027 Subventions à recevoir par annuités (annuités restant à recevoir)				0,00	0,00	0,00
	8028 Autres engagements reçus				0,00	0,00	0,00
	A l'exception de ceux reçus des entreprises				0,00	0,00	0,00
	Engagements reçus des entreprises				0,00	0,00	0,00
	<b>TOTAL</b>				<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>



<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ENGAGEMENTS HORS BILAN – ENGAGEMENTS DONNES ET RECUS SUBVENTIONS VERSEES DANS LE CADRE DU VOTE DU BUDGET</b>	<b>B1.7</b>

**B1.7 – SUBVENTIONS VERSEES DANS LE CADRE DU VOTE DU BUDGET**  
 (Article L. 2311-7 du CGCT)

Article (1)	Subventions (2)	Objet (3)	Nom de l'organisme	Nature juridique de l'organisme	Montant de la subvention
<b>INVESTISSEMENT</b>					
<b>FONCTIONNEMENT</b>					

(1) Indiquer l'article d'imputation de la subvention.  
 (2) Dénomination ou numéro éventuel de la subvention.  
 (3) Objet pour lequel est versée la subvention.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ENGAGEMENTS HORS BILAN</b>	
<b>AUTORISATIONS DE PROGRAMME ET CREDITS DE PAIEMENT</b>	<b>B2.1</b>

**B2.1 – SITUATION DES AUTORISATIONS DE PROGRAMME ET CREDITS DE PAIEMENT**

- (1) Il s'agit des réalisations effectives correspondant aux mandats émis.
- (2) Il s'agit du montant prévu initialement par l'échéancier corrigé des révisions.

<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ENGAGEMENTS HORS BILAN AUTORISATIONS D'ENGAGEMENT ET CREDITS DE PAIEMENT</b>	<b>B2.2</b>

**B2.2 – SITUATION DES AUTORISATIONS D'ENGAGEMENT ET CREDITS DE PAIEMENT**

- (1) Il s'agit des réalisations effectives correspondant aux mandats émis.
- (2) Il s'agit du montant prévu initialement par l'échéancier corrigé des révisions.

<b>IV – ANNEXES</b>	
<b>ENGAGEMENTS HORS BILAN</b>	<b>IV</b>
<b>ETAT DES RECETTES GREVEES D'UNE AFFECTATION SPECIALE</b>	<b>B3</b>

**B3 – ETAT DES RECETTES GREVEES D'UNE AFFECTATION SPECIALE**

<b>TOTAL Reste à employer au 01/01/N :</b>		<b>0.00</b>
<b>TOTAL Recettes</b>	<b>0.00</b>	<b>Total Dépenses</b>
		<b>0.00</b>
<b>TOTAL Reste à employer au 31/12/N :</b>		<b>0.00</b>

## IV – ANNEXES

IV

## AUTRES ELEMENTS D'INFORMATIONS – ETAT DU PERSONNEL AU 01/01/N

C1

## C1 – ETAT DU PERSONNEL AU 01/01/N

GRADES OU EMPLOIS (1)	CATEGORIES (2)		EMPLOIS BUDGETAIRES (3)			EFFECTIFS POURVUS SUR EMPLOIS BUDGETAIRES EN ETPT (4)		
	EMPLOIS PERMANENTS À TEMPS COMPLET	EMPLOIS PERMANENTS À TEMPS NON COMPLET	TOTAL	AGENTS TITULAIRES	AGENTS NON TITULAIRES	TOTAL	AGENTS TITULAIRES	AGENTS NON TITULAIRES
<b>EMPLOIS FONCTIONNELS (a)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Directeur général des services	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Directeur général adjoint des services	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Directeur général des services techniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Emplois créés au titre de l'article 6-1 de la loi n° 84-53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>FILIERE ADMINISTRATIVE (b)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>FILIERE TECHNIQUE (c)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>FILIERE SOCIALE (d)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>FILIERE MEDICO-SOCIALE(e)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>FILIERE MEDICO-TECHNIQUE (f)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>FILIERE SPORTIVE (g)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>FILIERE CULTURELLE (h)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>FILIERE ANIMATION (i)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>FILIERE POLICE (j)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>EMPLOIS NON CITES (k) (5)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL GENERAL (b + c + d + e + f + g + h + i + j + k)</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(1) Les grades ou emplois sont désignés conformément à la circulaire n° NOR : INTB9500102C du 23 mars 1995. Les emplois fonctionnels sont également comptabilisés dans leur filière d'origine.

(2) Catégories : A, B ou C.

(3) Emplois budgétaires créés par l'assemblée délibérante. Les emplois permanents à temps complet sont comptabilisés pour une unité, les emplois à temps non complet sont comptabilisés à hauteur de la quotité de travail prévue par la délibération créant l'emploi.

(4) Equivalent temps plein annuel travaillé (ETPT). Le décompte est proportionnel à l'activité des agents, mesurée par leur quotité de temps de travail et par leur période d'activité sur l'année :

ETPT = Effectifs physiques \* quotité de temps de travail \* période d'activité dans l'année

Exemple : un agent à temps plein (quotité de travail = 100 %) présent toute l'année correspond à 1 ETPT ; un agent à temps partiel, à 80 % (quotité de travail = 80 %) présent toute l'année correspond à 0,8 ETPT ; un agent à temps partiel, à 80 % (quotité de travail = 80 %) présent la moitié de l'année (ex : CDD de 6 mois, recrutement à mi-année) correspond à 0,4 ETPT (0,8 \* 6 / 12).

(5) Par exemple : emplois dont les missions ne correspondent pas à un cadre d'emploi existant, « emplois spécifiques » régis par l'article 139 ter de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 etc.

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le

S<sup>2</sup>LOW

ID : 031-263101230-20231208-DL47120H2-DE

IV – ANNEXES

IV

AUTRES ELEMENTS D'INFORMATIONS – ETAT DU PERSONNEL AU 01/01/N

C1

C1 – ETAT DU PERSONNEL AU 01/01/N (suite)

AGENTS NON TITULAIRES EN FONCTION AU 01/01/N	CATEGORIES (1)	SECTEUR (2)	REMUNERATION (3)		CONTRAT	
			Indice (8)	Euros	Fondement du contrat (4)	Nature du contrat (5)
Agents occupant un emploi permanent (6)				0,00		
Agents occupant un emploi non permanent (7)				0,00		
<b>TOTAL GENERAL</b>				<b>0,00</b>		

(1) CATEGORIES: A, B et C.

(2) SECTEUR ADM : Administratif.  
 TECH : Technique.  
 URB : Urbanisme (dont aménagement urbain).  
 S : Social.  
 MS : Médico-social.  
 MT : Médico-technique.  
 SP : Sportif.  
 CULT : Culturel  
 ANIM : Animation.  
 PM : Police.  
 OTR : Missions non rattachables à une filière.

(3) REMUNERATION : Référence à un indice brut (indiquer le niveau de l'indice brut) de la fonction publique ou en euros annuels bruts (indiquer l'ensemble des éléments de la rémunération brute annuelle).

(4) CONTRAT : Motif du contrat (ici du 26 janvier 1984 modifiée) :  
 3-4 : article 3, 1er alinéa : accroissement temporaire d'activité  
 3-5 : article 3, 2ème alinéa : accroissement saisonnier d'activité  
 3-6 : remplacement d'un fonctionnaire autorisé à servir à temps partiel ou indisponible (maladie, maternité...)  
 3-7 : absence de cadre d'emplois  
 3-3-1\* : emplois de secrétaires de mairie ou de secrétaires des groupements communaux de moins de 1 000 habitants et de secrétaires des groupements communaux de moins de 1 000 habitants et des groupements communaux de moins de 1 000 habitants dont la population moyenne est inférieure à ce seuil.  
 3-3-2\* : emplois de secrétaires de mairie des communes de moins de 2 000 habitants et des groupements de communes de moins de 2 000 habitants dont la population moyenne est inférieure à ce seuil.  
 3-3-3\* : emplois des communes de moins de 2 000 habitants et des groupements de communes de moins de 2 000 habitants dont la population moyenne est inférieure à ce seuil.  
 3-3-4\* : emplois des communes de moins de 2 000 habitants et des groupements de communes de moins de 2 000 habitants dont la population moyenne est inférieure à ce seuil.  
 3-4 : article 21 de la loi n° 2012-347 : contrat à durée indéterminée obligatoirement proposée à un agent contractuel.  
 38 : article 38 travailleurs handicapés catégorie C  
 47 : article 47 recrutements directs sur emplois fonctionnels  
 110 : article 110 collaborateurs de groupes de cabinets.  
 110-1 : collaborateurs de groupes d'élus.  
 A : autres (préciser).

(5) Indiquer si l'agent contractuel est titulaire d'un contrat à durée déterminée (CDD) ou d'un contrat à durée indéterminée (CDI). Les contrats particuliers devront être labellisés « A / autres » et feront l'objet d'une précision (ex : « contrats aidés »).

(6) Occupent un emploi permanent de la fonction publique territoriale, les agents non titulaires recrutés sur le fondement des articles 3-1, 3-2, 3-3, 3-4, 3-5 et 47 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984, ainsi que les agents qui sont titulaires d'un contrat à durée indéterminée pris sur le fondement de l'article 21 de la loi n° 2012-347.

(7) Occupent un emploi non permanent de la fonction publique territoriale, les agents non titulaires recrutés sur le fondement des articles 3, 110 et 110-1.

(8) Si un contrat fixe comme référence de rémunération un traitement hors échelle, il convient de mentionner le chevron conformément à l'article 6 décret 85-1148 du 20 octobre 1985.



<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>AUTRES ELEMENTS D'INFORMATIONS</b>	
<b>LISTE DES ORGANISMES DANS LESQUELS A ETE PRIS UN ENGAGEMENT FINANCIER</b>	<b>C2</b>

**C2 – LISTES DES ORGANISMES DANS LESQUELS A ETE PRIS UN ENGAGEMENT FINANCIER (articles L. 2313-1 et L. 2313-1-1 du CGCT)**

Les documents financiers et comptables de ces organismes sont mis à la disposition du public à 0.00 (1). Toute personne a le droit de demander communication.

La nature de l'engagement (2)	Nom de l'organisme	Raison sociale de l'organisme	Nature juridique de l'organisme	Montant de l'engagement
<u>Délégation de service public (3)</u>				
<u>Détention d'une part du capital</u>				
<u>Garantie ou cautionnement d'un emprunt</u>				
<u>Subventions supérieures à 75 000 € ou représentant plus de 50 % du produit figurant au compte de résultat de l'organisme</u>				
<u>Autres</u>				

(1) Hôtel de ville pour les communes et siège de l'établissement pour les EPCI, syndicat, etc. et autres lieux publics désignés par la commune ou l'établissement.

(2) Indiquer la date de la décision (délibérations, contrats ou décisions de l'exécutif).

(3) Préciser la nature de la délégation (concession, affermage, régie intéressée, ...).

<b>IV – ANNEXES</b>	
<b>AUTRES ELEMENTS D'INFORMATIONS LISTE DES ORGANISMES DE REGROUPEMENT</b>	<b>C3.1</b>

**C3.1 – LISTE DES ORGANISMES DE REGROUPEMENT AUXQUELS ADHERE LA COMMUNE OU L'ETABLISSEMENT**

DESIGNATION DES ORGANISMES	DATE D'ADHESION	MODE DE FINANCEMENT (1)	MONTANT DU FINANCEMENT
<b>Etablissements publics de coopération intercommunale</b>			
<b>Autres organismes de regroupement</b>			

(1) Indiquer si le financement est fait par TPZ, TPU, TPU + fiscalité additionnelle, fiscalité additionnelle ou sans fiscalité propre.



<b>IV – ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>AUTRES ELEMENTS D'INFORMATIONS LISTE DES ETABLISSEMENTS PUBLICS CREEES PAR LA COMMUNE</b>	<b>C3.2</b>

**C3.2 – LISTE DES ETABLISSEMENTS PUBLICS CREEES (1)**

(1) Il s'agit de recenser les établissements publics créés par la collectivité pour l'exploitation directe d'un service public relevant de sa compétence.  
 Pour rappel, la collectivité a l'obligation de constituer une régie si le service concerné est de nature industrielle et commerciale (cf. article L. 1412-1 du CGCT) ou la faculté de constituer une régie si le service concerné est de nature administrative et n'est pas de ceux qui, par leur nature ou par la loi, ne peuvent être assurés que par la collectivité elle-même (cf. article L. 1412-2 du CGCT).

Les régies ainsi créées peuvent, au choix de la collectivité, être dotées :

- soit de la personnalité morale et de l'autonomie financière ;
- soit de la seule autonomie financière.

Cependant, il convient de préciser que seules les régies dotées de la personnalité morale et de l'autonomie financière sont dénommées établissement public et doivent être recensées dans cet état.

<b>IV – ANNEXES</b>	
<b>AUTRES ELEMENTS D'INFORMATIONS LISTE DES SERVICES INDIVIDUALISES DANS UN BUDGET ANNEXE</b>	<b>C3.3</b>

**C3.3 – LISTE DES SERVICES INDIVIDUALISES DANS UN BUDGET ANNEXE**



<b>IV – ANNEXES</b>		<b>IV</b>
<b>AUTRES ELEMENTS D'INFORMATIONS</b>		
<b>LISTE DES SERVICES ASSUJETTIS A LA TVA ET NON ERIGES EN BUDGET ANNEXE</b>		<b>C3.4</b>

**C3.4 – LISTE DES SERVICES ASSUJETTIS A LA TVA ET NON ERIGES EN BUDGET ANNEXE**

**IV – ANNEXES****DECISIONS EN MATIERE DE TAUX DE CONTRIBUTIONS DIRECTES****IV  
D1****D1 – TAUX DE CONTRIBUTIONS DIRECTES**

Libellés	Bases notifiées (si connues à la date de vote)	Variation des bases/(N-1) (%)	Taux appliqués par décision de l'assemblée délibérante (%)	Variation de taux/N-1 (%)	Produit voté par l'assemblée délibérante	Variation du produit/N-1 (%)
TFPB	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TFPNB	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CFE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Taxe d'habitation sur les résidences secondaires.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>			<b>0,00</b>	<b>0,00</b>



<b>IV - ANNEXES</b>	<b>IV</b>
<b>ARRETE ET SIGNATURES</b>	<b>D2</b>

Nombre de membres en exercice : **47**  
 Nombre de membres présents : **40**  
 Nombre de suffrages exprimés : **41**  
 VOTES :

Pour : **41**  
 Contre : **0**  
 Abstentions : **0**

Date de convocation : **le 8/12/2023**

Présenté par (1), **Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA, Vice-Présidente du CCAS**  
 A, le **Toulouse, le 8/12/2023**

Délibéré par l'assemblée (2), réunie en session  
 A, le **Toulouse, le 8/12/2023**  
 Les membres de l'assemblée délibérante (2),(3),

Certifié exécutoire par (1), compte tenu de la transmission en préfecture, le , et de la publication le

A, le

(1) Indiquer le maire ou le président de l'organisme.  
 (2) L'assemblée délibérante étant : .  
 (3) L'ajout des signataires est désormais facultatif.

**Toulouse, le 8/12/2023**

**La Vice-Présidente du CCAS**

**Maroua BOUZAIDA SYLLA**



*(Handwritten signatures)*



**CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

Objet : **Décision Modificative n°6 du CTMR**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 007**

**DEL-23-0323**

Mesdames, Messieurs,

La Décision Modificative n°6 du Centre Toulousain des Maisons de Retraite est constituée par l'inscription de crédits sur la section de fonctionnement :

**1. La section de fonctionnement comprend :**

**1.1 Des inscriptions budgétaires en dépenses et en recettes afin de financer les dépenses de fin d'année 2023 des EHPAD du CTMR :**

- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 5 000.00€ sur le compte 60613 – Chauffage.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 15 000.00€ sur le compte 61558 – Entretien et réparations sur autres matériels et outillages.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 70 000.00€ sur le compte 64111 – Rémunération principale.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 8 000.00€ sur le compte 673 – Titres annulés.
- Des crédits nouveaux en recettes d'un montant de 93 000.00€ sur le compte 735311 – Produits à la charge de l'usager pour les EHPAD du CTMR.
- Des crédits nouveaux en recettes d'un montant de 5 000.00€ sur le compte 778 – Autres produits exceptionnels.

**1.2 La révision de crédits budgétaires entre chapitres comptables :**

La révision de la répartition des crédits budgétaires qui apparaissent parfois insuffisants sur certains comptes. Ces virements de crédits tiennent compte des besoins en demeurant dans les limites du budget annuel autorisé.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d'Administration de bien vouloir délibérer.

## Décision Modificative n°6 du CTMR

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après avoir entendu le rapport, relatif à la décision modificative n°6 ainsi que les explications en réponse aux questions qui lui sont posées d'une part, et considérant d'autre part que les sommes prévues tant en recettes qu'en dépenses sont justifiées pour la bonne marche du CTMR.

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Sont approuvées les inscriptions budgétaires en dépenses et en recettes afin de financer les dépenses de la fin d'année 2023 des EHPAD du CTMR :

- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 5 000.00€ sur le compte 60613 – Chauffage.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 15 000.00€ sur le compte 61558 – Entretien et réparations sur autres matériels et outillages.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 70 000.00€ sur le compte 64111 – Rémunération principal.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 8 000.00€ sur le compte 673 – Titres annulés.
- Des crédits nouveaux en recettes d'un montant de 93 000.00€ sur le compte 735311 – Produits à la charge de l'utilisateur pour les EHPAD du CTMR.
- Des crédits nouveaux en recettes d'un montant de 5 000.00€ sur le compte 778 – Autres produits exceptionnels.

**ARTICLE 2** : Sont approuvés pour les sections d'investissement et de fonctionnement les virements de crédits entre chapitres comptables.

**ARTICLE 3** : La décision modificative n° 6 de l'exercice 2023 est arrêtée aux totaux ci-après conformément à l'état suivant, détaillé par comptes pour la section d'investissement et de fonctionnement.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE TOULOUSAIN DES MAISONS DE RETRAITE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**007 - Décision Modificative n°6 du CTMR - DEL-23-0323**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Madame Maroua BOUZAIDA-SYLLA.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le :

Affiché le :

# DECISION MODIFICATIVE N°5 BUDGET ANNEXE

EXERCICE 2023

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

2, BIS RUE DE BELFORT  
31000-TOULOUSE

CONSEIL D'ADMINISTRATION  
DU 08/12/2023

Délibération N° Du 08/12/2023

Transmise le :

Approuvée le :

LA VICE PRESIDENTE

MAROUA BOUZAIDA SYLLA



SIGNATURES DES ADMINISTRATEURS



**DECISION MODIFICATIVE N°5/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE**

**Investissement**

Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
Dépense	003	003	Excédent prévisionnel d'investissement	0,00
	003		Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	10	10682	Réserves - Excédents affectés à l'investissement	0,00
	10		Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	13	1311	Subventions d'équipement transférables - État	0,00
		13188	Subventions d'équipement transférables - Autres subventions	0,00
		1391	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - État	0,00
		1391 HB	Amortis. subventions d'invest. inscrites au cpte résultat - Etat	0,00
		1392	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Collectivités et établissements publics (O)	0,00
		1392 HB	Amortis. subventions d'invest. inscrites au cpte de résultat - Collectivités et étab. pub.	0,00
		13981	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Produits des versements libératoires ouvrant droit à l'exonération de le	0,00
		13988	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Autres subventions	0,00
		13988 HB	Amortis. subventions d'invest. inscrites au cpte de résultat - Autres subventions	0,00
	13		Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	14	142	Provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
		142 HB	Provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
	14		Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	15	1518	Provisions pour risques - Autres provisions pour risques	0,00
		1518 HB	Provisions pour risques et charges	0,00
		1572	Provisions pour charges à répartir sur plusieurs exercices - Provisions pour gros entretiens ou grandes révisions (PGE)	0,00
	15		Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	16	1641	Emprunts auprès des établissements de crédit - Emprunts en euros	0,00
		165	Dépôts et cautionnements reçus	0,00
		1678	Autres emprunts et dettes assortis de conditions particulières	0,00
		1681	Autres emprunts et dettes assimilées - Autres emprunts	0,00
	16		Somme :	0,00

Nature affect. opé/Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL_DM n°5
18	181	Compte de liaison : affectation à...	0,00
18		Somme :	0,00
		<b>TOTAL_DM n°5</b>	<b>0,00</b>
20	2011	Frais d'établissement - Frais de constitution	0,00
	2013	Frais d'établissement - Frais d'évaluation	0,00
	2031	Frais d'études, de recherche et de développement et d'insertion - Frais d'études	0,00
	205	Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques et procédés, droits et valeurs similaires	0,00
20		Somme :	0,00
		<b>TOTAL_DM n°5</b>	<b>0,00</b>
21	211	Terrains	0,00
	2131	Constructions sur sol propre - Bâtiments	0,00
	2135	Constructions sur sol propre - Installations générales ; agencements ; aménagements des constructions	0,00
	2151	Installations, matériel et outillage techniques - Installations complexes spécialisées	0,00
	2153	Installations, matériel et outillage techniques - Installations à caractère spécifique	0,00
	2154	Installations, matériel et outillage techniques - Matériel et outillage	0,00
	2181	Autres immobilisations corporelles - Installations générales, agencements, aménagements divers	0,00
	2182	Autres immobilisations corporelles - Matériel de transport	0,00
	2183	Autres immobilisations corporelles - Matériel de bureau et matériel informatique	0,00
	2184	Autres immobilisations corporelles - Mobilier	0,00
	2188	Autres immobilisations corporelles - Autres immobilisations corporelles	0,00
21		Somme :	0,00
		<b>TOTAL_DM n°5</b>	<b>0,00</b>
23	2313	Immobilisations corporelles en cours - Constructions sur sol propre	0,00
	238	Avances et acomptes versés sur commandes d'immobilisations corporelles	0,00
23		Somme :	0,00
		<b>TOTAL_DM n°5</b>	<b>0,00</b>

Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
27		275	Dépôts et cautionnements versés	0,00
27			Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	<b>0,00</b>
			<b>TOTAL DM n°5</b>	<b>0,00</b>
28		28011	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais de constitution (O)	0,00
		2805	Amortissements des immobilisations incorporelles - Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques et procédés, droits et valeurs similaires (O)	0,00
		28131	Amortissements des immobilisations corporelles - Bâtements (O)	0,00
		28135	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations générales, agencements, aménagements des constructions (O)	0,00
		28151	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations complexes spécialisées (O)	0,00
		28153	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations à caractère spécifique (O)	0,00
		28154	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel et outillage (O)	0,00
		28181	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations générales : agencements, aménagements divers (O)	0,00
		28182	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel de transport (O)	0,00
		28183	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel de bureau et matériel informatique (O)	0,00
		28184	Amortissements des immobilisations corporelles - Mobilier (O)	0,00
		28188	Amortissements des immobilisations corporelles - Autres immobilisations corporelles (O)	0,00
28			Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°5</b>	<b>0,00</b>
			<b>TOTAL DM n°5</b>	<b>0,00</b>
49		496	Dépréciation des comptes de débiteurs divers	0,00
49			Somme :	0,00
			Somme :	0,00
			Somme :	0,00
			Somme :	0,00

**DECISION MODIFICATIVE N°5/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE**

**Investissement**

Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
Recette	001	001	Excédent ou déficit d'investissement reporté	0,00
	001		Somme :	0,00
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	003	003	Excédent prévisionnel d'investissement	0,00
	003		Somme :	0,00
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	007	007	Déficit prévisionnel d'investissement	0,00
	007		Somme :	0,00
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	10	10222	Dotations et fonds divers - FCTVA1	0,00
		1025	Dotations et fonds divers - Dons et legs en capital	0,00
		10682	Réserves - Excédents affectés à l'investissement	0,00
	10		Somme :	0,00
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	13	1311	Subventions d'équipement transférables - État	0,00
		1312	Subventions d'équipement transférables - Collectivités et établissements publics	0,00
		13181	Subventions d'équipement transférables - Versements libératoires ouvrant droit à l'exonération de la taxe d'apprentissage	0,00
		13188	Subventions d'équipement transférables - Autres subventions	0,00
		1392	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Collectivités et établissements publics (O)	0,00
	13	13988	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Autres subventions	0,00
			Somme :	0,00
Nature affect. opé.	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	14	142	Provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
	-14		Somme :	0,00

Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	15	1518	Provisions pour risques - Autres provisions pour risques	0,00
		1518 HB	Provisions pour risques et charges	0,00
	15		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	16	1641	Emprunts auprès des établissements de crédit - Emprunts en euros	0,00
		165	Dépôts et cautionnements reçus	0,00
		1678	Autres emprunts et dettes assortis de conditions particulières	0,00
		1661	Autres emprunts et dettes assimilées - Autres emprunts	0,00
		1668	Autres emprunts et dettes assimilées - Intérêts courus	0,00
	16		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	18	181	Compte de liaison : affectation à...	0,00
	18		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	20	2031	Frais d'études, de recherche et de développement et d'insertion - Frais d'études	0,00
	20		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	21	2135	Constructions sur sol propre - Installations générales : agencements, aménagements des constructions	0,00
	21		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	22	229	Droits de l'affectant	0,00
	22		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	23	2313	Immobilisations corporelles en cours - Constructions sur sol propre	0,00
		238	Avances et acomptes versés sur commandes d'immobilisations corporelles	0,00
	23		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opé</b>	<b>Code chapitre</b>	<b>Code article</b>	<b>Libellé article</b>	<b>TOTAL DM n°5</b>
	27	275	Dépôts et cautionnements versés	0,00
	27		Somme :	0,00

Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	28	28011	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais de constitution (O)	0,00
		28013	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais d'évaluation	0,00
		28013 HB	Amortissements des frais d'établissements	0,00
		28031	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais d'études	0,00
		2805	Amortissements des immobilisations incorporelles - Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques et procédés, droits et valeurs similaires (O)	0,00
		2805 HB	Amortis. immob. incorporelles - Concessions et droits similaires, brevets	0,00
		28131	Amortissements des immobilisations corporelles - Bâtiments (O)	0,00
		28131 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Bâtiment	0,00
		28135	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations générales, agencements, aménagements des constructions (O)	0,00
		28135 HB	Amortis. immobilisations corporelles - IGGAAC	0,00
		28151	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations complexes spécialisées (O)	0,00
		28151 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Installations complexes spécialisées	0,00
		28153	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations à caractère spécifique (O)	0,00
		28153 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Installations à caractère spécifique	0,00
		28154	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel et outillage (O)	0,00
		28154 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Matériels et outillages	0,00
		28181	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations générales ; agencements, aménagements divers (O)	0,00
		28181 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Installations Gén. agencement et aménagement divers	0,00
		28182	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel de transport (O)	0,00
		28182 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Matériel de transport	0,00
		28183	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel de bureau et matériel informatique (O)	0,00
		28183 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Matériel de bureau et informatique	0,00
		28184	Amortissements des immobilisations corporelles - Mobilier (O)	0,00
		28184 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Mobilier	0,00
		28188	Amortissements des immobilisations corporelles - Autres immobilisations corporelles (O)	0,00
		28188 HB	Amortis. immobilisations corporelles - Autres immobilisations corporelles	0,00
	28		Somme :	0,00
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	49	496	Dépréciation des comptes de débiteurs divers	0,00
Recette	49		Somme :	0,00
			Somme :	0,00
			Somme :	0,00

DECISION MODIFICATIVE N°5/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE

Fonctionnement

Group Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	60611	Achats non stockés de matières et fournitures - Eau et assainissement	0,00
	60612	Achats non stockés de matières et fournitures - Énergie, électricité	0,00
	60613	Achats non stockés de matières et fournitures - Chauffage	70 000,00
	60621	Achats non stockés de matières et fournitures - Combustibles et carburants	0,00
	60622	Achats non stockés de matières et fournitures - Produits d'entretien	0,00
	60624	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures administratives	0,00
	60625	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures scolaires, éducatives et de loisirs	0,00
	60626	Achats non stockés de matières et fournitures - Protections, produits absorbants	0,00
	606268	Achats non stockés de matières et fournitures - Autres fournitures hôtelières	0,00
	60628	Achats non stockés de matières et fournitures - Autres fournitures non stockées	0,00
	6063	Achats non stockés de matières et fournitures - Alimentation	50 000,00
	6066	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures médicales	0,00
	6068	Achats non stockés de matières et fournitures - Autres achats non stockés de matières et fournitures	0,00
	61118	Autres - Prestations à caractère médical	0,00
	61128	Autres prestations à caractère médico-social	0,00
	62428	Transports d'usagers - Autres transports d'usagers	0,00
	6251	Déplacements, missions et réceptions - Voyages et déplacements	0,00
	6257	Déplacements, missions et réceptions - Réceptions	0,00
	6261	Frais d'affranchissements	0,00
	6262	Frais de télécommunication	0,00
	6281	Divers - Prestations de blanchissage à l'extérieur	0,00
	6282	Divers - Prestations d'alimentation à l'extérieur	0,00
	6283	Divers - Prestation de nettoyage à l'extérieur	0,00
	6297	Divers - Remboursement de frais	0,00
	6288	Divers - Autres	0,00
		Somme :	120 000,00
		Somme :	120 000,00

Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	62111	Personnel extérieur à l'établissement - Personnel administratif et hôtelier.	0,00
	62113	Personnel extérieur à l'établissement - Personnel médical et paramédical	0,00
	6215	Personnel extérieur à l'établissement - Personnel affecté à l'établissement	0,00
	6218	Personnel extérieur à l'établissement - Autres personnels extérieurs	0,00
	62312	Autres médecins	0,00
	625	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires - Indemnités au comptable et aux régisseurs	0,00
	626	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires - Honoraires	0,00
	627	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires - Frais d'actes et de contentieux	0,00
	6311	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (administration des impôts) - Taxe sur les salaires	0,00
	6331	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes) - Versement de transport	0,00
	6333	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes) - Participation des employeurs à la formation professionnelle continue	0,00
	6336	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes) - Cotisation au fonds pour l'emploi hospitalier	0,00
	6411	Rémunérations du personnel non médical - Rémunération principale	0,00
	64112	Rémunérations du personnel non médical - NBI, supplément familial de traitement et indemnité de résidence	0,00
	64113	Rémunérations du personnel non médical - Prime de service	0,00
	64114	Rémunération du personnel non médical - Nouvelle Bonification Indiciaire (NBI)	0,00
	64115	Rémunération du personnel non médical - Supplément Familial de Traitement	0,00
	64116	Rémunérations du personnel non médical - Indemnités de préavis et de licenciement	0,00
	64181	Rémunérations du personnel non médical - Gratifications des stagiaires	0,00
	64182	Rémunération du personnel non médical - Complément de Traitement Indiciaire (CTI)	0,00
	64183	Rémunération du personnel non médical - Prime Grand Âge	0,00
	64184	Rémunérations du personnel non médical - Indemnité inflation	0,00
	64185	Rémunération du personnel non médical - Majoration horaire pour travail de nuit	0,00
	64186	Rémunération du personnel non médical - Indemnités forfaitaires pour travail dimanche et jours fériés	0,00
	64188	Rémunérations du personnel non médical - Autres	0,00
	6412	Rémunération du personnel non médical - Congés payés des agents recrutés sous contrat de droit privé	0,00
	64131	Rémunérations du personnel non médical - Rémunération principale	0,00
	64136	Rémunérations du personnel non médical - Indemnités de préavis et de licenciement	0,00
	641382	Rémunération du personnel non médical - Complément de Traitement Indiciaire (CTI)	0,00
	641383	Rémunération du personnel non médical - Prime Grand Âge	0,00
	641384	Indemnités inflation	0,00
GROUPE II			
DEPENSES -			
Dépenses	641385	Rémunération du personnel non médical - Majoration horaire pour travail de nuit	0,00
affectées au	641386	Rémunération du personnel non médical - Indemnités forfaitaires pour travail dimanche et jours fériés	0,00
personnel	641388	Autres	0,00

64151	Rémunérations du personnel non médical - Rémunération principale	0,00
64158	Rémunérations du personnel non médical - Indemnités de préavis et de licenciement	0,00
641582	Rémunération du personnel non médical - Complément de Traitement Judiciaire (CTI)	0,00
641583	Rémunération du personnel non médical - Prime Grand Age	0,00
641584	Indemnité initiation	0,00
641585	Rémunération du personnel non médical - Majoration horaire pour travail de nuit	0,00
641586	Rémunération du personnel non médical - Indemnités forfétaires pour travail dimanche et jours fériés	0,00
641588	Autres	0,00
6416	Rémunérations du personnel non médical - Emplois d'insertion	0,00
6417	Rémunérations du personnel non médical - Apprentis	0,00
64174	Indemnité initiation (apprentis)	0,00
64178	Autres (apprentis)	0,00
6421	Rémunération du personnel médical - Praticiens	0,00
6422	Rémunération du personnel médical - Congés payés des agents recrutés sous contrat de droit privé	0,00
6428	Rémunération du personnel médical - Autres	0,00
64511	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'U.R.S.S.A.F	0,00
64513	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations aux caisses de retraite	0,00
64514	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'A.S.S.E.D.I.C.	0,00
64515	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à la C.N.R.A.C.L.	0,00
64518	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations aux autres organismes sociaux	0,00
64521	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'U.R.S.S.A.F.	0,00
64523	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations aux caisses de retraite	0,00
64524	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'A.S.S.E.D.I.C.	0,00
64525	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à la C.N.R.A.C.L.	0,00
6468	Personnes handicapées - Autres	0,00
6471	Autres charges sociales - Prestations versées pour le compte du F.N.A.L.	0,00
6472	Autres charges sociales - Fonds de solidarité	0,00
64784	Autres charges sociales - Oeuvres sociales	0,00
64788	Autres charges sociales - Autres	0,00
6488	Autres charges de personnel - Autres charges diverses de personnel	0,00
	Somme :	0,00

Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	6132	Locations - Locations immobilières	0,00
	61358	Autres locations mobilières	0,00
	614	Charges locatives et de copropriété	0,00
	61521	Bâtements publics	0,00
	61559	Entretien et réparations - Autres matériels et outillages	45 000,00
	61561	Entretien et réparations - Informatique	0,00
	6161	Primes d'assurances - Multirisques	0,00
	6162	Primes d'assurances - Assurance dommage construction	0,00
	6163	Primes d'assurances - Assurance transport	0,00
	6165	Primes d'assurances - Responsabilité civile	0,00
	61681	Prime d'assurance maladie, maternité et accident de travail	42 800,00
	6182	Divers - Documentation générale et technique	0,00
	6186	Divers - Autres frais divers	0,00
	623	Publicité, publications, relations publiques	0,00
	627	Services bancaires et assimilés	0,00
	63512	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administration des impôts) - Taxes foncières	0,00
	63513	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administration des impôts) - Autres impôts locaux	0,00
	6358	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administration des impôts) - Autres droits	0,00
GROUPE III	637	Autres impôts, taxes et versements assimilés (autres organismes)	0,00
DEPENSES -	6541	Créances admises en non valeur	0,00
Dépenses	6542	Créances éteintes	0,00
afférentes à la	6576	Subventions - Autres subventions	0,00
structure	6581	Charges diverses de gestion courante - Frais de culte et d'inhumation	0,00
	6586	Charges diverses de gestion courante - Fonds de solidarité	0,00
	6686	Charges diverses de gestion courante - Autres	0,00
	6611	Charges d'intérêts - Intérêts des emprunts et dettes	0,00
	6711	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion - Intérêts moratoires et pénalités sur marchés	0,00
	6718	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion - Autres charges exceptionnelles sur opérations de gestion	0,00
	673	Titres annulés (sur exercices antérieurs)	60 935,06
	678	Autres charges exceptionnelles	5 000,00
	68111	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions ; charges d'exploitation - Immobilisations incorporelles	0,00
	68111 M	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions ; charges d'exploitation - Immobilisations incorporelles (M)	0,00
	68112	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions ; charges d'exploitation - Immobilisations corporelles (O)	0,00
	68112 M	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions ; charges d'exploitation - Immobilisations corporelles (M)	0,00
	6815	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions ; charges d'exploitation - Dotations aux provisions d'exploitation	0,00
	6815 M	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et provisions	0,00
	68742	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions ; charges exceptionnelles - Dotations aux provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
	68742M	Dotations aux provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
		Somme :	153 835,06
Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	002	Résultat de fonctionnement reporté	0,00
		Somme :	0,00
		Somme :	273 835,06

**DECISION MODIFICATIVE N°5/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE**

**Fonctionnement**

**Recette**

Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	002	Résultat de fonctionnement reporté	0,00
		Somme :	0,00
			0,00
Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	7316	Produits des tarifications relevant de l'article L. 312-1 du CASF - Dotation globale des établissements relevant de l'art L.312-1 du CASF	0,00
	73171	Tarif Hébergement (EHPAD) - Département	0,00
	73172	Tarif hébergement (EHPAD) - Hébergé	0,00
	73212	CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)	0,00
	73313	Prix de journée	0,00
	73318	Autres modes de tarification	0,00
	7341	Tarif dépendance couvert par l'APA - 2012	0,00
	73418	Autres établissements et services sociaux et médico-sociaux	0,00
	7342	Participation du résident au tarif dépendance	0,00
	735111	Hébergement permanent des résidents affiliés à un régime obligatoire de la sécurité sociale	0,00
	7351121	Accueil temporaire avec hébergement	0,00
	7351123	Pôle d'activités et de soins adaptés - P.A.S.A.	0,00
	7351128	CNR-COVID-19	0,00
	735211	Part afférente à l'hébergement	0,00
	7352121	Hébergement permanent des résidents	0,00
	73522111	Part afférente à l'hébergement	0,00
	73522112	Part afférente à la dépendance	0,00
	7352281	Part afférente à l'hébergement-charge département	47 000,00
	7352282	Hébergement permanent des résidents	0,00
	735311	Tarif journaliers au socle de prestations	122 900,00
	73532	Part afférente à la dépendance	0,00
	7353511	Part afférente à l'hébergement	0,00
	7353512	Part afférente à la dépendance	90 000,00
	73581	Produits à la charge de la CAF (caisse d'allocations familiales)	0,00
	73588	Autres	0,00
	7361	Dotation globale de financement soins hors forfait journalier relatif aux frais de transport en accueil de jour (EHPAD)	0,00
	7381	Produits à la charge de la CAF	0,00
	7388	Produits à la charge d'autres financeurs - Autres	0,00
		Somme :	259 900,00

Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	6419	Rémunérations du personnel non médical - Remboursements sur rémunérations du personnel non médical	0,00
	6429	Rémunération du personnel médical - Remboursements sur rémunérations du personnel médical	0,00
	6459	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Remboursements sur charges de sécurité sociale et de prévoyance	0,00
	706	Prestations de services	0,00
	7081	Produits des services exploités dans l'intérêt du personnel	0,00
	7085	Prestations délivrées aux usagers, accompagnants et autres tiers	0,00
	7088	Produits des activités annexes - Autres produits d'activités annexes	0,00
	744	FCTVA	0,00
	7481	Autres subventions et participations - Fonds pour l'emploi hospitalier	0,00
	7488	Autres subventions et participations - Autres	0,00
	7548	Remboursements de frais - Autres remboursements de frais	0,00
	7588	Produits divers de gestion courante - Autres produits divers de gestion courante	0,00
		Somme :	0,00
Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°5
	7718	Produits exceptionnels sur opérations de gestion - Autres	0,00
	773	Mandats annulés (sur exercices antérieurs) ou atteints par la échéance quadriennale	0,00
	775	Produits des cessions d'éléments d'actif	0,00
	777	Quote-part des subventions d'investissement versées au résultat de l'exercice (O)	0,00
	777 M	Quote part des subventions d'investissements versées au résultat d'exercice (M)	0,00
	778	Autres produits exceptionnels	13 935,06
		Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits d'exploitation) - Reprises sur amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	0,00
	7811		0,00
	7815	Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits d'exploitation) - Reprises sur provisions d'exploitation	0,00
	7815 M	Reprise sur amortissements, dépréciations et provisions - Mixte	0,00
	7817	Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits d'exploitation) - Reprises sur dépréciations des actifs circulants	0,00
	78742	Reprises sur dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits exceptionnels) - Reprises sur provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
	78742 MIX	Reprise sur dépréciation et provisions	0,00
		Somme :	13 935,06
		Somme :	273 835,06

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**  
**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Rapport de la Vice-Présidente

**Objet : Décision Modificative n°6 du Budget Annexe ESMS HORS EPRD - Année 2023**

**Rapport : 08 décembre 2023 - 018**

**DEL-23-0324**

Mesdames, Messieurs,

La Décision Modificative N°6-2023 du budget annexe ESMS HORS EPRD du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse est constituée par l'inscription de crédits à la section de fonctionnement :

**1 La section de fonctionnement comprend :**

**1.1 Des inscriptions budgétaires en dépenses et en recettes afin de financer les dépenses de personnel sur la fin de l'année 2023 :**

- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 200 000.00 € sur le compte 64111- Rémunération principale.
- Des crédits nouveaux en recettes sur les comptes de tarification pour un montant de 200 000.00 €.

**1.2 Des inscriptions budgétaires en dépenses et en recettes afin de financer les dépenses de fin de l'année 2023 des établissements du budget annexe ESMS HORS EPRD :**

- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 50 000.00€ sur le compte 60612 - Energie, électricité.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 20 000.00€ sur le compte 6063 - Alimentation.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 50 000,00€ sur le compte 61558 - Entretien et réparations sur autres matériels et outillages.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 9 800.00€ sur le compte 61681 - Primes d'assurance -Autres risques.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 80 000.00€ sur le compte 62428 -Autres transports d'usagers.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 32 000.00€ sur le compte 6282 - Prestations d'alimentation à l'extérieur.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 13 935.06€ sur le compte 678 -Autres charges exceptionnelles.
- Des crédits nouveaux en recettes sur les comptes de tarification pour un montant de 255 735,06€.

### **1.3 La révision de crédits budgétaires entre groupes fonctionnels:**

- La révision de la répartition des crédits budgétaires qui apparaissent parfois insuffisants sur certains comptes. Ces virements de crédits tiennent compte des besoins en demeurant dans les limites du budget annuel autorisé.

Considérant ces éléments, il appartient au Conseil d' Administration de bien vouloir délibérer.

**Décision Modificative n°6 du Budget Annexe ESMS HORS EPRD - Année 2023**

Vu le rapport de la Vice-Présidente du CCAS,

Après avoir entendu le rapport, relatif à la décision modificative n°6 ainsi que les explications en réponse aux questions qui lui sont posées d'une part, et considérant d'autre part que les sommes prévues tant en recettes qu'en dépenses sont justifiées pour la bonne marche du budget annexe ESMS HORS EPRD du Centre Communal d'Action Sociale,

Après discussion les membres du Conseil d'Administration décident d'adopter la délibération suivante :

**ARTICLE 1** : Sont approuvées des inscriptions budgétaires en dépenses et en recettes afin de financer les dépenses de personnel sur la fin de l'année 2023 :

- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 200 000 € sur le compte 64111- Rémunération principale.
- Des crédits nouveaux en recettes sur les comptes de tarification pour un montant de 200 000 000 €.

**ARTICLE 2** : Sont approuvées des inscriptions budgétaires en dépense et en recettes afin de financer les dépenses de la fin de l'année 2023 des établissements du budget annexe ESMS HORS EPRD :

- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 50 000 € sur le compte 60612 – Energie, électricité.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 20 000,00 € sur le compte 6063 – Alimentation.
- Des crédits nouveaux en dépense d'un montant de 50 000,00 € sur le compte 61558 – Entretien et réparations sur autres matériels et outillages.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 9 800,00 € sur le compte 61681 – Primes d'assurance – Autres risques.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 80 000.00 € sur le compte 62428 – Autres transports d'usagers.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 32 000.00€ sur le compte 6282 – Prestations d'alimentation à l'extérieur.
- Des crédits nouveaux en dépenses d'un montant de 13 935.06 € sur le compte 678 – Autres charges exceptionnelles.
- Des crédits nouveaux en recettes sur les comptes de tarification pour un montant de 255 735.06€.

**ARTICLE 3** : Sont approuvés pour les sections d'investissement et de fonctionnement les virements de crédits entre chapitres comptables.

**ARTICLE 4** : La Décision Modificative N°6 de l'exercice 2023 est arrêtée aux totaux ci-après conformément à l'état suivant, détaillé par comptes pour la section d'investissement et de fonctionnement.

La Vice Présidente

Maroua BOUZAIDA SYLLA

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE

---

**Extrait des Registres  
des Délibérations du Conseil d'Administration**

---

**Séance du 08 décembre 2023**

**018 - Décision Modificative n°6 du Budget Annexe ESMS HORS EPRD - Année 2023 - DEL-23-0324**

Le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de Toulouse, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Madame Maroua BOUZAIDA-SYLLA.

Etaient présents :

Madame Ginette ARIAS  
Madame Maroua BOUZAIDA SYLLA  
Madame Danielle CHARRAS  
Monsieur Marc GAUBERT  
Madame Isabelle HARDY  
Madame Caroline HONVAULT  
Madame Marine LEFEVRE  
Madame Catherine MAILLARD  
Madame Julienne MUKABUCYANA  
Monsieur Daniel ROUGE

Etaient excusés ou absents :

Madame Aminna ABDOULLAH  
Madame Hèlène BARROU  
Madame Catherine COUSERGUE  
Monsieur Henri DE LAGOUTINE  
Monsieur Jean-Luc MOUDENC  
Madame Nadia SOUSSI  
Monsieur François VELLAS

**LA DELIBERATION EST ADOPTEE [11 VOIX]**

Déposé au contrôle de légalité le : 18/12/2023  
Affiché le :

**DECISION MODIFICATIVE N°6  
BUDGET ANNEXE ESMS Hors EPRD C4**

**EXERCICE 2023**

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE TOULOUSE**

**2, BIS RUE DE BELFORT  
31000-TOULOUSE**

**CONSEIL D'ADMINISTRATION  
DU 08/12/2023**

**Délibération N° Du 08/12/2023**

**Transmise le :**

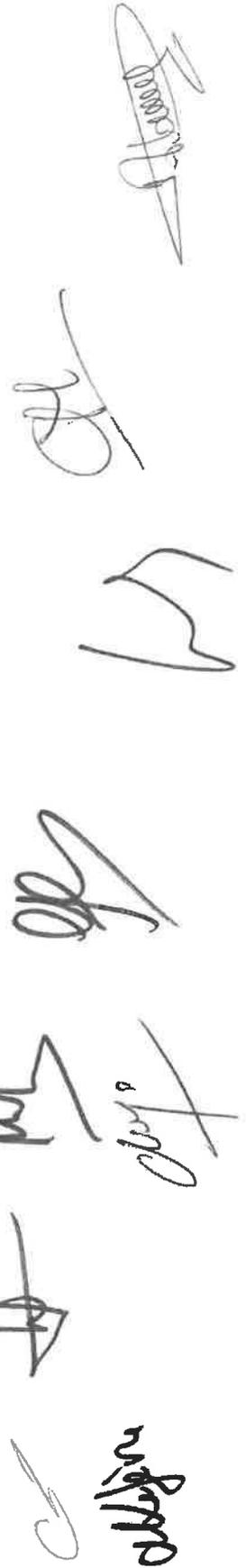
**Approuvée le :**

**LA VICE PRESIDENTE**

**MAROUA BOUZAIDA SYLLA**



**SIGNATURES DES ADMINISTRATEURS**



Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le

ID : 031-263101230-20231208-DL47122H1-DE



**DECISION MODIFICATIVE N°6/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE ESMS HORS EPRD C4**

**Investissement**

Nature affect. opér	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
Dépense	001	001	Excédent ou déficit d'investissement reporté	0,00
	001		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opér</b>				<b>TOTAL DM n°6</b>
	003	003	Excédent prévisionnel d'investissement	0,00
	003		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opér</b>				<b>TOTAL DM n°6</b>
	10	10682	Réserves - Excédents affectés à l'investissement	0,00
	10		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opér</b>				<b>TOTAL DM n°6</b>
	13	1311	Subventions d'équipement transférables - Etat	0,00
		13188	Subventions d'équipement transférables - Autres subventions	0,00
		1391	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Etat	0,00
		1392	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Collectivités et établissements publics (O)	0,00
		13981	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Produits des versements libératoires ouvrant droit à l'exonération de la taxe d'apprentissage	0,00
		13988	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Autres subventions	0,00
	13		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opér</b>				<b>TOTAL DM n°6</b>
	14	142	Provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
	14		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opér</b>				<b>TOTAL DM n°6</b>
	15	1518	Provisions pour risques - Autres provisions pour risques	0,00
		1572	Provisions pour charges à répartir sur plusieurs exercices - Provisions pour gros entretiens ou grandes révisions (PGE)	0,00
	15		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opér</b>				<b>TOTAL DM n°6</b>
	16	1641	Emprunts auprès des établissements de crédit - Emprunts en euros	0,00
		165	Dépôts et cautionnements reçus	0,00
		1678	Autres emprunts et dettes assortis de conditions particulières	0,00
		1681	Autres emprunts et dettes assimilées - Autres emprunts	0,00
	16		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opér</b>				<b>TOTAL DM n°6</b>
	18	181	Compte de liaison - affectation à...	0,00
	18		Somme :	0,00
<b>Nature affect. opér</b>				<b>TOTAL DM n°6</b>
	20	2013	Frais d'établissement - Frais d'évaluation	0,00
		2031	Frais d'études, de recherche et de développement et d'insertion - Frais d'études	0,00
		205	Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques et procédés, droits et valeurs similaires	0,00
	20		Somme :	0,00



**DECISION MODIFICATIVE N°6/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE ESMS HORS EPRD C4**

**Investissement**

Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
Recette	001	001	Excédent ou déficit d'investissement reporté	0,00
	001		Somme :	0,00
<b>TOTAL DM n°6</b>				<b>0,00</b>
Nature affect. opé	003	003	Excédent prévisionnel d'investissement	0,00
	003		Somme :	0,00
<b>TOTAL DM n°6</b>				<b>0,00</b>
Nature affect. opé	007	007	Déficit prévisionnel d'investissement	0,00
	007		Somme :	0,00
<b>TOTAL DM n°6</b>				<b>0,00</b>
Nature affect. opé	10	10222	Dotations et fonds divers - FCTVA1	0,00
		1025	Dotations et fonds divers - Dons et legs en capital	0,00
		10682	Reserves - Excédents affectés à l'investissement	0,00
			Somme :	0,00
			<b>TOTAL DM n°6</b>	<b>0,00</b>
Nature affect. opé	13	1311	Subventions d'équipement transférables - État	0,00
		1312	Subventions d'équipement transférables - Collectivités et établissements publics	0,00
		13181	Subventions d'équipement transférables - Versements libératoires ouvrant droit à l'exonération de la taxe d'apprentissage	0,00
		13188	Subventions d'équipement transférables - Autres subventions	0,00
		1392	Subventions d'investissement inscrites au compte de résultat - Collectivités et établissements publics (O)	0,00
			Somme :	0,00
<b>TOTAL DM n°6</b>				<b>0,00</b>
Nature affect. opé	14	142	Provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
			Somme :	0,00
<b>TOTAL DM n°6</b>				<b>0,00</b>
Nature affect. opé	15	1518	Provisions pour risques - Autres provisions pour risques	0,00
			Somme :	0,00
<b>TOTAL DM n°6</b>				<b>0,00</b>
Nature affect. opé	16	1641	Emprunts auprès des établissements de crédit - Emprunts en euros	0,00
		165	Dépôts et cautionnements reçus	0,00
		1678	Autres emprunts et dettes assortis de conditions particulières	0,00
		1681	Autres emprunts et dettes assimilées - Autres emprunts	0,00
		1688	Autres emprunts et dettes assimilées - Intérêts courus	0,00
	Somme :	0,00		

Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
	18	181	Compte de liaison : affectation à...	0,00
			Somme :	0,00
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
	21	2135	Constructions sur sol propre - Installations générales ; agencements ; aménagements des constructions	0,00
			Somme :	0,00
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
	23	2313	Immobilisations corporelles en cours - Constructions sur sol propre	0,00
		238	Avances et acomptes versés sur commandes d'immobilisations corporelles	0,00
			Somme :	0,00
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
	27	275	Dépôts et cautionnements versés	0,00
			Somme :	0,00
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
	28	28011	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais de constitution (O)	0,00
		28013	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais d'évaluation	0,00
		28031	Amortissements des immobilisations incorporelles - Frais d'études	0,00
		2805	Amortissements des immobilisations incorporelles - Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques et procédés, droits et valeurs similaires (O)	0,00
		28131	Amortissements des immobilisations corporelles - Bâtements (O)	0,00
		28135	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations générales, agencements, aménagements des constructions (O)	0,00
		28151	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations complexes spécialisées (O)	0,00
		28153	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations à caractère spécifique (O)	0,00
		28154	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel et outillage (O)	0,00
		28181	Amortissements des immobilisations corporelles - Installations générales ; agencements, aménagements divers (O)	0,00
		28182	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel de transport (O)	0,00
		28183	Amortissements des immobilisations corporelles - Matériel de bureau et matériel informatique (O)	0,00
		28184	Amortissements des immobilisations corporelles - Mobilier (O)	0,00
		28188	Amortissements des immobilisations corporelles - Autres immobilisations corporelles (O)	0,00
			Somme :	0,00
Nature affect. opé	Code chapitre	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
	49	496	Dépréciation des comptes de débiteurs divers	0,00
			Somme :	0,00
Recette			Somme :	0,00

DECISION MODIFICATIVE N°6/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE ESMS HORS EPRD C4

Fonctionnement

Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
60611	Achats non stockés de matières et fournitures - Eau et assainissement	0,00
60612	Achats non stockés de matières et fournitures - Énergie, électricité	50 000,00
60613	Achats non stockés de matières et fournitures - Chauffage	0,00
60621	Achats non stockés de matières et fournitures - Combustibles et carburants	0,00
60622	Achats non stockés de matières et fournitures - Produits d'entretien	0,00
60624	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures administratives	0,00
60625	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures scolaires, éducatives et de loisirs	0,00
606261	Achats non stockés de matières et fournitures - Protections, produits absorbants	0,00
606268	Achats non stockés de matières et fournitures - Autres fournitures hôtelières	0,00
60628	Achats non stockés de matières et fournitures - Autres fournitures non stockées	0,00
6063	Achats non stockés de matières et fournitures - Alimentation	20 000,00
6066	Achats non stockés de matières et fournitures - Fournitures médicales	0,00
6068	Achats non stockés de matières et fournitures - Autres achats non stockés de matières et fournitures	0,00
61118	Autres - Prestations à caractère médical	0,00
61128	Autres prestations à caractère médico-social	0,00
6185	Divers - Frais de colloques, séminaires, conférences	0,00
62428	Transports d'usagers - Autres transports d'usagers	80 000,00
6251	Déplacements, missions et réceptions - Voyages et déplacements	0,00
6256	Déplacements, missions et réceptions - Missions	0,00
6257	Déplacements, missions et réceptions - Réceptions	0,00
6261	Frais d'affranchissements	0,00
6262	Frais de télécommunication	0,00
6281	Divers - Prestations de blanchissage à l'extérieur	0,00
6282	Divers - Prestations d'alimentation à l'extérieur	32 000,00
6283	Divers - Prestation de nettoyage à l'extérieur	0,00
6287	Divers - Remboursement de frais	0,00
6288	Divers - Autres	0,00
	Somme :	182 000,00



Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
	62113	Personnel extérieur à l'établissement - Personnel médical et paramédical	0,00
	6215	Personnel extérieur à l'établissement - Personnel affecté à l'établissement	0,00
	6218	Personnel extérieur à l'établissement - Autres personnels extérieurs	0,00
	622312	Autres médecins	0,00
	6226	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires - Honoraires	0,00
	6227	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires - Frais d'actes et de contentieux	0,00
	6331	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes) - Versement de transport	0,00
	6333	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes) - Participation des employeurs à la formation professionnelle continue	0,00
	6336	Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunérations (autres organismes) - Cotisation au fonds pour l'emploi hospitalier	0,00
	64111	Rémunérations du personnel non médical - Rémunération principale	200 000,00
	64112	Rémunérations du personnel non médical - NBI, supplément familial de traitement et indemnité de résidence	0,00
	64113	Rémunérations du personnel non médical - Prime de service	0,00
	64114	Rémunération du personnel non médical - Nouvelle Bonification Indiciaire (NBI)	0,00
	64115	Rémunération du personnel non médical - Supplément Familial de Traitement	0,00
	64116	Rémunérations du personnel non médical - Indemnités de préavis et de licenciement	0,00
	641181	Rémunérations du personnel non médical - Gratifications des stagiaires	0,00
	641182	Rémunération du personnel non médical - Complément de Traitement Indiciaire (CTI)	0,00
	641183	Rémunération du personnel non médical - Prime Grand Age	0,00
	641184	Rémunérations du personnel non médical - Indemnité inflation	0,00
	641185	Rémunération du personnel non médical - Majoration horaire pour travail de nuit	0,00
	641186	Rémunération du personnel non médical - Indemnités forfaitaires pour travail dimanche et jours fériés	0,00
	641188	Rémunérations du personnel non médical - Autres	0,00
	6412	Rémunération du personnel non médical - Congés payés des agents recrutés sous contrat de droit privé	0,00
	64131	Rémunérations du personnel non médical - Rémunération principale	0,00
	64135	Rémunérations du personnel non médical - Indemnités de préavis et de licenciement	0,00
	641382	Rémunération du personnel non médical - Complément de Traitement Indiciaire (CTI)	0,00
	641383	Rémunération du personnel non médical - Prime Grand Age	0,00
	641384	Indemnités inflation	0,00
	641385	Rémunération du personnel non médical - Majoration horaire pour travail de nuit	0,00
	641386	Rémunération du personnel non médical - Indemnités forfaitaires pour travail dimanche et jours fériés	0,00
	641388	Autres	0,00
<b>GROUPE II</b>			
<b>DEPENSES -</b>			
<b>Finances</b>			
	64151	Rémunérations du personnel non médical - Rémunération principale	0,00

64156	Rémunérations du personnel non médical - Indemnités de préavis et de licenciement	0,00
641582	Rémunération du personnel non médical - Complément de Traitement Indiciaire (CTI)	0,00
641583	Rémunération du personnel non médical - Prime Grand Age	0,00
641584	Indemnité initiation	0,00
641585	Rémunération du personnel non médical - Majoration horaire pour travail de nuit	0,00
641586	Rémunération du personnel non médical - Indemnités forfétaires pour travail dimanche et jours fériés	0,00
641588	Autres	0,00
6416	Rémunérations du personnel non médical - Emplois d'insertion	0,00
64164	Indemnité initiation (emplois insertions)	0,00
64168	Autres (emplois d'insertion)	0,00
6417	Rémunérations du personnel non médical - Apprentis	0,00
64178	Autres (apprentis)	0,00
6421	Rémunération du personnel médical - Praticiens	0,00
6422	Rémunération du personnel médical - Congés payés des agents recrutés sous contrat de droit privé	0,00
6428	Rémunération du personnel médical - Autres	0,00
64284	Rémunération du personnel médical - Indemnité initiation	0,00
64511	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'U.R.S.S.A.F.	0,00
64513	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations aux caisses de retraite	0,00
64514	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'A.S.S.E.D.I.C.	0,00
64515	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à la C.N.R.A.C.L.	0,00
64518	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations aux autres organismes sociaux	0,00
64521	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'U.R.S.S.A.F.	0,00
64523	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations aux caisses de retraite	0,00
64524	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à l'A.S.S.E.D.I.C.	0,00
64525	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Cotisations à la C.N.R.A.C.L.	0,00
6468	Personnes handicapées - Autres	0,00
6471	Autres charges sociales - Prestations versées pour le compte du F.N.A.L.	0,00
6472	Autres charges sociales - Fonds de solidarité	0,00
64784	Autres charges sociales - Oeuvres sociales	0,00
64788	Autres charges sociales - Autres	0,00
6488	Autres charges de personnel - Autres charges diverses de personnel	0,00
	Somme :	200 000,00

LES CHARGES  
afférentes au  
personnel

Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DIM n°6
	6125	Redevances de crédit-bail - Crédit-bail immobilier	0,00
	6132	Locations - Locations immobilières	0,00
	61358	Autres locations mobilières	0,00
	614	Charges locatives et de copropriété	0,00
	61521	Bâtiments publics	0,00
	61558	Entretien et réparations - Autres matériels et outillages	50 000,00
	61561	Entretien et réparations - Informatique	0,00
	6161	Primes d'assurances - Multirisques	0,00
	6163	Primes d'assurances - Assurance transport	0,00
	6165	Primes d'assurances - Responsabilité civile	0,00
	61681	Prime d'assurance maladie, maternité et accident de travail	0,00
	6182	Divers - Documentation générale et technique	9 800,00
	6184	Divers - Concours divers (cotisations...)	0,00
	6188	Divers - Autres frais divers	0,00
	627	Services bancaires et assimilés	0,00
	63512	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administration des impôts) - Taxes foncières	0,00
	63513	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administration des impôts) - Autres impôts locaux	0,00
	6354	Autres impôts, taxes et versements assimilés (administration des impôts) - Droits d'enregistrement et de timbre	0,00
	637	Autres impôts, taxes et versements assimilés (autres organismes)	0,00
	6541	Créances admises en non valeur	0,00
	6558	Quote-parts de résultat sur opérations faites en commun - Quote-part de résultat sur opérations faites dans le cadre d'un autre groupement	0,00
	6578	Subventions - Autres subventions	0,00
	6582	Charges diverses de gestion courante - Pécule	0,00
	6586	Charges diverses de gestion courante - Fonds de solidarité	0,00
	6588	Charges diverses de gestion courante - Autres	0,00
	6611	Charges d'intérêts - Intérêts des emprunts et dettes	0,00
	6711	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion - Intérêts moratoires et pénalisés sur marchés	0,00
	6712	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion - Pénalisés, amendes fiscales et pénales	0,00
	6718	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion - Autres charges exceptionnelles sur opérations de gestion	0,00
	673	Titres annulés (sur exercices antérieurs)	0,00
	678	Autres charges exceptionnelles	13 935,06
	68111	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions : charges d'exploitation - Immobilisations incorporelles	0,00
	68112	Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions : charg d'exploitation-immobilisations corporelles (O)	0,00
	6815	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions : charges d'exploitation - Dotations aux provisions d'exploitation	0,00
	68174	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions : charges d'exploitation - Créances	0,00
	68742	Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions : charges exceptionnelles - Dotations aux provisions réglementées pour renouvellement des immobilisations	0,00
		Somme :	73 735,06
Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DIM n°6
	002	Résultat de fonctionnement reporté	0,00
		Somme :	0,00
		Somme :	455 735,06

**DECISION MODIFICATIVE N°6/2023 - CCAS - BUDGET ANNEXE ESMS HORS EPRD C4**

**Fonctionnement**

**Recette**

Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
002	Résultat de fonctionnement reporté	0,00
	Somme :	0,00
Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
7311121	SSIAD - Forfait global de soins	55 000,00
7311131	Forfait global hors crédits de prise en charge des frais de transport	0,00
7311132	Forfait de prise en charge des frais de transport	0,00
731118	Autres établissements, services sociaux et médico-sociaux	0,00
73118	Autres - Forfait global de soins	0,00
7312131	Dotiation globale hors prise en charge au titre de l'article L 242-4 du CASF	155 000,00
731221	établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant du 2° du I de l'article L.312-1 du CASF	0,00
731224	Prise en charge au titre des dispositions de l'article L.242-4 CASF	0,00
731228	Autres établissements et services sociaux et médico-sociaux	0,00
7313	Produits des tarifications relevant de l'article L. 312-1 du CASF - Prix de journée (établissements relevant de l'article L.312-1 sauf le 6°)	0,00
73151	Produits des tarifications relevant de l'article L. 312-1 du CASF - Dotation globale soins SSIAD personnes âgées	0,00
7316	Produits des tarifications relevant de l'article L. 312-1 du CASF - Dotation globale des établissements relevant de l'art L.312-1 du CASF	0,00
73172	Tarif hébergement (EHPAD) - Hébergé	0,00
7318	Autres produits des établissements relevant de la loi sociale	0,00
73212	CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)	57 000,00
73213	services mandataires judiciaires à la protection des majeurs	13 935,06
73313	Prix de journée	
73318	Autres modes de tarification	115 00
73332	prix de journée	
7341	Tarif dépendance couvert par l'APA - 2012	59 90
73418	Autres établissements et services sociaux et médico-sociaux	
7342	Participation du résident au tarif dépendance	
7348	Autres secteurs	
7381	Produits à la charge de la CAF	
7388	Produits à la charge d'autres financeurs - Autres	
	Somme :	455 73

Envoyé en préfecture le 18/12/2023

Reçu en préfecture le 18/12/2023

Publié le



ID : 031-263101230-20231208-DL47122H1-DE

Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
	6419	Rémunérations du personnel non médical - Remboursements sur rémunérations du personnel non médical	0,00
	6429	Rémunération du personnel médical - Remboursements sur rémunérations du personnel médical	0,00
	6459	Charges de sécurité sociale et de prévoyance - Remboursements sur charges de sécurité sociale et de prévoyance	0,00
	7081	Produits des services exploités dans l'intérêt du personnel	0,00
	70821	Produits des activités annexes - Forfaits journaliers	0,00
	70828	Produits des activités annexes - Autres participations forfaitaires des usagers	0,00
	7085	Prestations déléguées aux usagers, accompagnants et autres tiers	0,00
	744	FCTVA	0,00
	7481	Autres subventions et participations - Fonds pour l'emploi hospitalier	0,00
	7483	Forfait autonomie	0,00
	7488	Autres subventions et participations - Autres	0,00
	7548	Remboursements de frais - Autres remboursements de frais	0,00
	7588	Produits divers de gestion courante - Autres produits divers de gestion courante	0,00
		Somme :	0,00
Groupe Fonctionnel	Code article	Libellé article	TOTAL DM n°6
	764	Revenus des valeurs mobilières de placement	0,00
	7718	Produits exceptionnels sur opérations de gestion - Autres	0,00
	773	Mandats annulés (sur exercices antérieurs) ou atteints par la déchéance quadriennale	0,00
	775	Produits des cessions d'éléments d'actif	0,00
	777	Quote-part des subventions d'investissement virées au résultat de l'exercice (O)	0,00
	778	Autres produits exceptionnels	0,00
	7811	Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits d'exploitation) - Reprises sur amortissements des immobilisations incorporelles et corporelles	0,00
	7815	Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits d'exploitation) - Reprises sur provisions d'exploitation	0,00
	7817	Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions (à inscrire dans les produits d'exploitation) - Reprises sur dépréciations des actifs circulants	0,00
		Somme :	0,00
		Somme :	455 73