

Délibération n° 2024-12-52

Objet : Mise à jour du contrat de séjour des RA - médiation

Président du CCAS :

Monsieur Cédric VAN STYVENDAEL

Président de séance :

Monsieur Cédric VAN STYVENDAEL

Présent-e-s : Madame Cristina MARTINEAU, Monsieur Antoine PELCE,
Madame Melouka HADJ-MIMOUNE, Madame Maryse ARTHAUD,
Madame Agathe FORT, Madame DEMARS Virginie, Madame BETEND Muriel,
Mr Jean-Joseph PARRIAT, Madame Sophie HINSCHERGER,
Monsieur Nicolas BOILLOUX, Monsieur Frédéric GEAI

Procurations : Monsieur Mathieu GARABEDIAN donne pouvoir à Monsieur Cédric
VAN STYVENDAEL

Monsieur Mamadou DISSA donne pouvoir à Madame Muriel BETEND

Excusé-e-s : Madame Laure GUYONVARH, Madame Marie-Gabrielle LEGEAY,
Madame Kaoutar DJEMAI-DAWOOD

Mesdames, Messieurs,

Lors de leur entrée en résidence autonomie, les résidents doivent signer un contrat de séjour, qui précise les prestations proposées, les conditions de résiliation et de facturation.

Pour rappel, la résidence Château Gaillard a fait l'objet d'une inspection par la direction départementale de la protection des populations, le 17/02/2023, dans le cadre d'une enquête nationale auprès des résidences autonomie destinée à vérifier le respect des dispositions réglementaires relatives à l'information et les droits du consommateur.

Suite à cette inspection, il a été mis en évidence plusieurs manquements de mentions dans le contrat de séjour. Un nouveau contrat de séjour commun aux 4 résidences autonomie gérées par le CCAS, a été validé par le CA du CCAS le 17/10/2023.

Le dernier manquement nous imposait de nommer un médiateur de la consommation.

Lors du conseil d'administration du 11 juin 2024, le conseil d'administration a validé la convention avec l'association « centre de la Médiation de le Consommation de Conciliateurs de justice ».

Nous devons donc modifier dans le contrat de séjour des résidences autonomie en intégrant cette information sur la médiation.

Nous proposons de modifier l'article 24 présent sur les contrats de séjour :

Article .24 : Médiation et contentieux

En cas de litige ou de contentieux, l'établissement et l'organisme gestionnaire, le résident ou son représentant légal, voire les proches s'efforceront de trouver une solution amiable. Si besoin, il sera fait appel à une personne qualifiée, admise par les deux parties qui agira dans les plus brefs délais afin de ne pas placer les parties hors délai en matière d'affaire judiciaire.

Le Tribunal Administratif de Lyon est déclaré seul compétent pour connaître des litiges en lien avec l'application du présent contrat.

Par :

Article .24 : Médiation à la consommation et contentieux

Conformément au décret N° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, les entreprises, syndicats de professionnelles, collectivités territoriales, EHPAD, RA (...) ont l'obligation de nommer un médiateur à la consommation.

Le recours au médiateur est gratuit pour l'utilisateur et désigne une procédure alternative à l'action judiciaire par laquelle un consommateur et un professionnel (commerçant, artisans, bailleurs, administrations...) tentent de parvenir à un accord de résolution amiable d'un litige, dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestations de services, à l'aide d'un tiers, un médiateur. La médiation intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés.

L'utilisateur peut saisir l'entité de médiation de la consommation choisit par le CCAS par les différents moyens mis à sa disposition.

Les modalités de saisines et les coordonnées du médiateur de la consommation sont communiquées par voie d'affichage (panneaux, site internet ...) ou sur simple demande auprès de la direction de l'établissement.

Le Tribunal Administratif de Lyon est déclaré seul compétent pour connaître des litiges en lien avec l'application du présent contrat.

Je vous demande, mesdames, messieurs, de bien vouloir approuver la modification de l'article 24 sur la médiation,

A l'unanimité, le Conseil d'administration approuve la proposition qui lui est faite.

Ainsi fait et délibéré

Pour copie conforme à l'original

Villeurbanne, le 11 décembre 2024

Le Président

Cédric Van Styvendael



Accusé de réception en préfecture
069-266910181-20241212-2024-12-52-DE
Date de télétransmission : 12/12/2024
Date de réception préfecture : 12/12/2024