

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Pour l'évaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) selon le référentiel de la HAS

CADRE CONTRACTUEL

Le contrat/La proposition qui régit les relations entre la SAS Avenir-Evaluation et les entités demanderesse dénommées "ESSMS", est composé des présentes Conditions Générales de Vente (CGV). Ce contrat prévaut sur tout autre document. Il entre en vigueur à la signature des deux parties et se termine après clôture de la prestation sur la plateforme SYNAE. Si l'ESSMS n'obtient pas son autorisation ou le renouvellement de son autorisation de fonctionnement par son/ses organisme(s) de tutelle, toute nouvelle visite d'évaluation devra faire l'objet d'un nouveau contrat et sera facturée en sus par la SAS Avenir-Evaluation.

OBJET

L'ESSMS demande à la SAS Avenir-Evaluation de procéder à l'évaluation de sa structure sur la base du Référentiel d'évaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux de la HAS, en vue de la délivrance d'un rapport d'évaluation pour l'ESSMS et ses autorités de tutelle. Cette évaluation est réalisée conformément aux versions en vigueur des textes suivants et des réglementations applicables suivantes : → Cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS, publié par la HAS, dénommé ci-après cahier des charges HAS → Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, publié par la HAS → Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, publié par la HAS → Procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la HAS → Décret n°2022-742 du 28 avril 2022 relatif à l'accréditation des organismes pouvant procéder à l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux → Loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé. Cette loi confie à la HAS la responsabilité de la nouvelle procédure d'évaluation des ESSMS. → Code de l'action sociale et des familles (CASF) ou de toute nouvelle réglementation applicable venant compléter, annuler ou modifier les présents textes constituant le référentiel de la HAS.

OBLIGATIONS DE LA SAS AVENIR-EVALUATION

Modalités d'évaluation

La SAS Avenir-Evaluation s'engage à instruire les dossiers de demandes reçus de l'ESSMS sur la plate-forme SYNAE, dès lors que la SAS Avenir-Evaluation est retenue à l'issue de la phase de mise en concurrence, conformément aux exigences du cahier des charges de la HAS. La mission est planifiée par la SAS Avenir-Evaluation en lien avec l'ESSMS pour aboutir à

un planning détaillé de la visite d'évaluation, adressé à l'ESSMS.

La SAS Avenir-Evaluation s'engage à réaliser la prestation d'évaluation conformément à la procédure et au manuel d'évaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux de la HAS. La SAS Avenir-Evaluation s'engage à recourir à des intervenants qualifiés et à mettre en œuvre les moyens appropriés pour réaliser la visite d'évaluation de l'ESSMS selon les conditions du cahier des charges HAS. La SAS Avenir-Evaluation s'engage à renseigner directement sur la plateforme SYNAE le rapport d'évaluation tel que défini dans le cahier des charges HAS et sur la base des outils élaborés par la HAS et disponibles sur la plateforme SYNAE. La SAS Avenir-Evaluation s'engage à ce que la rédaction dudit rapport garantisse la confidentialité des informations transmises et l'anonymat des personnes interrogées. Au terme de la prestation, la SAS Avenir-Evaluation s'engage à délivrer, via la plateforme SYNAE, le rapport de visite d'évaluation final comprenant les observations de l'ESSMS.

Réclamations et recours

Toute réclamation relative à un dysfonctionnement de la SAS Avenir-Evaluation ou au déroulement de la prestation doit être transmise à la SAS Avenir-Evaluation qui procédera à l'analyse et au traitement de cette réclamation.

Recours : Aucune contestation ne pourra porter sur le résultat du rapport d'évaluation émis par la SAS Avenir-Evaluation.

Obligation d'information

La SAS Avenir-Evaluation s'engage à informer le représentant légal de l'ESSMS et l'(les) autorité(s) compétente(s) des faits ou manquements mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées, que ses intervenants auraient constatés au cours d'une visite d'évaluation.

OBLIGATIONS DE L'ESSMS LIÉES À LA VISITE D'ÉVALUATION

Modalités d'évaluation

Il incombe à l'ESSMS de coopérer avec la SAS Avenir-Evaluation en facilitant toute opération de vérification du respect des exigences du référentiel HAS, et en particulier celles liées à la réalisation de la visite d'évaluation, librement acceptées. L'ESSMS s'acquiesce des sommes dues à la SAS Avenir-Evaluation et déclare respecter les dispositions légales. Ceci implique notamment pour l'ESSMS :

- de remettre à la SAS Avenir-Evaluation tous les documents de travail nécessaires à l'organisation de la prestation d'évaluation, dans les délais suffisants pour permettre à la SAS Avenir-Evaluation d'intervenir ;
- de prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter la bonne exécution des visites d'évaluation de la SAS

Avenir-Evaluation, et en particulier de faciliter les rencontres avec les publics prévus par le référentiel HAS, lors de la visite d'évaluation ;

- de mettre à la disposition de la SAS Avenir-Evaluation les moyens d'accès et de transport aux sites d'intervention ainsi que tous les matériels nécessaires à l'accomplissement des visites d'évaluation ;
- de s'assurer, pour toutes les personnes envoyées par la SAS Avenir-Evaluation, que toutes les règles d'hygiène et de sécurité sont conformes à la législation et à la réglementation en vigueur ;
- d'accepter, à la demande de la SAS Avenir-Evaluation, la présence d'un observateur muet et / ou d'un expert technique, personne(s) soumise(s) aux mêmes règles de confidentialité que les membres de l'équipe d'évaluation, dès lors que cette présence est, soit imposée à la SAS Avenir-Evaluation par des règles d'accréditation, soit participe à l'acquisition ou au maintien de l'accréditation de la SAS Avenir-Evaluation, soit participe au processus de qualification d'intervenants ;
- de retourner, dûment signées, les notifications adressées par la SAS Avenir-Evaluation préalablement à toute évaluation dans les délais qui y sont indiqués. A défaut de réponse dans ces délais, l'ESSMS est réputé avoir accepté les conditions desdites notifications ;
- d'envoyer, le cas échéant, à la SAS Avenir-Evaluation, par courrier recommandé avec accusé de réception dûment motivé, toute demande de récusation d'intervenant(s) dans le jour franc suivant la réception de la notification d'évaluation.

L'ESSMS s'engage à fournir des informations exactes, sincères et complètes à la SAS Avenir-Evaluation et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus d'évaluation. Plus particulièrement, l'ESSMS est tenu :

- de communiquer, s'il y a lieu, à la SAS Avenir-Evaluation le nom de l'(des) organisme(s) lui ayant fourni, ou lui fournissant, des prestations de conseil ou assimilées (toutes missions d'assistance liées à l'organisation de l'ESSMS) ;
- de faire connaître à la SAS Avenir-Evaluation les précédentes démarches de certification et/ou d'évaluation qu'elle aurait engagées et leurs aboutissements, — s'il communique le rapport d'évaluation, de le communiquer uniquement dans son intégralité.

Référence à la visite d'évaluation

L'ESSMS est autorisé à mentionner que la SAS Avenir-Evaluation, en qualité d'organisme d'évaluation tierce partie, a réalisé les visites d'évaluation, à compter de la date de la mise à disposition du rapport définitif sur SYNAE et ce pour une durée maximale de cinq (5) ans. Passé ce délai, l'ESSMS s'engage à ne plus communiquer sur le nom de la SAS Avenir-Evaluation. Cette communication doit être claire et sincère. En cas de communication erronée ou après le délai de 5 ans, la SAS Avenir-Evaluation se réserve le droit d'une action juridique.

Obligations liées à l'autorisation de réalisation des visites d'évaluation délivrées par la HAS à la SAS Avenir-Evaluation

Conditions spécifiques pour un organisme en cours d'accréditation

Pour réaliser des évaluations, les organismes sont soumis à autorisation préalable de la HAS. Le maintien de cette autorisation est conditionné à l'obtention d'une accréditation par le COFRAC selon la norme d'inspection ISO/IEC 17020. Il est convenu entre les Parties, que, pendant toute la durée d'instruction du dossier d'accréditation de la SAS Avenir-Evaluation, le schéma d'évaluation est susceptible de subir des aménagements relatifs au processus d'évaluation et en particulier au calcul du nombre de jours d'évaluation, sans que l'ESSMS ne puisse s'opposer à ces évolutions. Ces évolutions, le cas échéant, feront l'objet, au besoin, d'un devis additionnel à valider par l'ESSMS.

Conditions spécifiques pour un organisme sous d'accréditation

Dès lors que la SAS Avenir-Evaluation aura obtenu l'accréditation, pour la réalisation des évaluations, l'ESSMS accepte toute évolution du processus d'évaluation induite par une mise à jour des règles d'accréditation, et reconnaît qu'un refus de s'y conformer s'analyse comme un refus du schéma d'évaluation choisi et est susceptible d'entraîner la résiliation immédiate et sans pénalité du contrat. Cette résiliation interviendra un mois après la réception ou à défaut la première notification du courrier recommandé avec accusé de réception notifiant l'intention par la SAS Avenir-Evaluation de résilier le contrat.

Cette évolution ou mise à jour, le cas échéant, fera l'objet, au besoin, d'un devis additionnel à valider par l'ESSMS.

De la même manière si la SAS Avenir-Evaluation n'obtient pas ou perd l'accréditation du COFRAC qui entraînerait l'arrêt de l'autorisation de la HAS, alors elle pourra résilier immédiatement et sans pénalité le contrat.

Cette résiliation interviendra un mois après la réception ou à défaut la première notification du courrier recommandé avec accusé de réception notifiant l'intention par la SAS Avenir-Evaluation de résilier le contrat.

CONFIDENTIALITÉ

Les intervenants sous contrat ou salariés, les observateurs muets et toutes les personnes impliquées dans le processus d'évaluation sont tenus par un engagement de confidentialité professionnelle. La SAS Avenir-Evaluation s'engage à ne pas céder, dupliquer, divulguer à un tiers, à quelque titre que ce soit, tout ou partie des données recueillies dans le cadre de la mission d'évaluation réalisée pour l'ESSMS, en dehors de ce qui est exigé pour le rapport d'évaluation et à ne pas communiquer, même partiellement, à toute autre personne, des informations dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du contrat, sans l'accord écrit préalable de l'ESSMS. Si, juridiquement, des informations doivent être divulguées à des tiers, l'ESSMS est avisé des informations fournies par la SAS Avenir-Evaluation dans les limites prescrites par la loi. Ces dispositions ne s'appliquent cependant pas, en cas de signalement d'un fait mettant en jeu la sécurité des personnes accompagnées par l'ESSMS, selon les modalités définies dans le cahier des charges de la HAS.

Toutefois, la SAS Avenir-Evaluation est autorisée à communiquer :

- au personnel du COFRAC et à toute personne mandatée par le COFRAC, également tenus par un engagement de confidentialité professionnelle, toutes les informations dont elle dispose sur l'ESSMS pour gérer l'évaluation et prouver le respect des règles d'accréditation, dès lors que l'évaluation concernée est en cours d'accréditation par le COFRAC ou est délivrée sous accréditation. Ces informations concernent en particulier le rapport d'évaluation, propriété de la SAS Avenir-Evaluation. Lorsque, à cet effet, la SAS Avenir-Evaluation se doit de communiquer des documents propriétés de l'ESSMS au COFRAC ou à ses mandataires, la SAS Avenir-Evaluation en informe préalablement l'ESSMS.
- aux membres de la SAS Avenir-Evaluation toutes les informations dont elle dispose sur l'ESSMS, à l'exception de celles, purement techniques, émanant des rapports d'évaluation. Ces informations sont notamment celles relatives à l'identification de l'ESSMS, au référentiel concerné et aux dates d'échéance prévues. La SAS Avenir-Evaluation peut citer l'ESSMS dans sa documentation commerciale. Les dispositions du présent article resteront en vigueur à la fin du présent contrat pendant une durée de cinq (5) ans.

CONDITIONS FINANCIÈRES ET DE RÈGLEMENT

Conditions financières

Le prix dû à la SAS Avenir-Evaluation est défini et précisé dans le contrat/la proposition. La SAS Avenir-Evaluation se réserve le droit de réviser annuellement ses prix dans la limite de l'évolution annuelle de l'indice SYNTEC (évolution de l'indice SYNTEC durant l'année civile précédente). Le retard ou la non-manifestation de la SAS Avenir-Evaluation pour l'application de la présente clause d'indexation n'entraîne pas renonciation de sa part à l'application de cette clause. Les frais de transports et de séjours (alimentation et hébergement) liés à la réalisation des visites d'évaluation sont à la charge de l'ESSMS qui s'oblige à leur prise en charge ou à leur remboursement à la SAS Avenir-Evaluation.

L'ESSMS peut reporter sa visite dans le délai de 15 jours ouvrés avant le début de la période souhaitée, sans frais supplémentaires. Si une visite d'évaluation est reportée (hors délai) ou annulée unilatéralement par l'ESSMS qui a accepté la période de visite de réalisation de ladite visite, la SAS Avenir-Evaluation se réserve alors le droit de demander à l'ESSMS d'acquitter 30% du prix qui aurait été facturé si la visite d'évaluation avait été réalisée. La nouvelle visite sera facturée dans sa totalité.

Conditions de règlement

Les factures sont émises aux dates suivantes :

- à la signature du contrat d'évaluation, facture d'un acompte de 15% du montant TTC du coût de l'évaluation ;
- à la clôture de la prestation, facture du solde.

Les factures établies par la SAS Avenir-Evaluation fixent les délais de paiement et sont payables en euros uniquement par chèque ou virement à leur réception. L'ESSMS accepte de recevoir les factures par email de la part de la SAS Avenir-

Evaluation. En cas de retard de paiement, une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal est due de plein droit. Tout retard de paiement donnera lieu à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ (art D441-5 du code de commerce).

RÉSILIATION

Si l'une des parties manque à ses obligations, elle peut être mise en demeure par l'autre partie de les exécuter dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la lettre de mise en demeure. Dans le cas où la mise en demeure reste sans effet, son auteur a la faculté de résilier le présent contrat et ce, à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de deux (2) mois. La résiliation par l'ESSMS non motivée par une inexécution des obligations de la SAS Avenir-Evaluation entraîne l'abandon des sommes déjà versées par l'ESSMS ainsi qu'une indemnité correspondant à 20% des sommes restant dues. En cas de résiliation du présent contrat, la SAS Avenir-Evaluation s'engage à détruire tous les documents qui ne lui sont plus nécessaires et/ou à restituer à l'ESSMS, sur simple demande, tous les documents lui ayant été remis.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La SAS Avenir-Evaluation s'oblige à consacrer les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas d'erreur ou de négligence, dont il appartient à l'ESSMS de faire la preuve. Dans cette éventualité, l'obligation de la SAS Avenir-Evaluation envers l'ESSMS à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis au titre desquels sa responsabilité professionnelle est engagée, ne peut, quelles que soient les circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme égale à quinze fois le montant de la visite d'évaluation. Le rapport de visite d'évaluation n'a pas pour objet de démontrer une quelconque conformité réglementaire et/ou législative de l'ESSMS.

DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le contrat est régi par le droit français. Les parties s'efforcent de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir relatifs à l'interprétation ou à l'exécution de leur contrat. Au cas où elles n'y parviendraient pas, les parties porteront leur différend devant le tribunal de commerce de Dijon.