

Conditions générales de ventes relatives aux évaluations de la qualité des ESSMS

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre :

La **SAS Arfos**, SAS au capital de 170 000€, immatriculée au RCS de Caen sous le n° 400 360 988 00028, sis au 16 avenue de Garbsen – 14200 Hérouville-Saint-Clair, cabinet conseil et organisme de formation professionnelle, enregistré sous le n° de déclaration d'activité 25.14.0107.14 auprès du préfet de la Région Normandie,

Ci-après dénommée « **le cabinet Arfos** »,

Et,

Toute personne morale contractant pour qu'une prestation d'évaluation de la qualité selon le référentiel HAS soit mise en œuvre.

Ci-après dénommée « **l'ESSMS** »

Conjointement dénommées les parties.

Le cabinet Arfos est habilité par la HAS pour réaliser des évaluations de la qualité des ESSMS.

Dans ce cadre, il veille au respect du cahier des charges HAS applicable aux organismes chargés de l'évaluation de la qualité des ESSMS, de la norme 17020.

Le cabinet Arfos garantit respecter l'ensemble de ses obligations légales, et en particulier celles du Code du Travail.

Article 1 : Accès à nos services

Les prestations dispensées par **le cabinet Arfos** sont ouvertes à tous, sans condition discriminatoire.

Article 2 : Modalités de commande

Prestation d'évaluation de la qualité :

Pour chaque mission, les demandes se font directement auprès du **cabinet Arfos**, par courrier postal, par téléphone (02 31 43 87 26), par courriel (conseil@arfos.fr)

Toute commande vaut acceptation, sans réserve par le client, des CGV et de l'intégralité de la proposition de prestation d'évaluation de la qualité définie en respect du manuel HAS.

La commande n'est définitive qu'à réception par courrier ou par mail de la convention émise par **le cabinet Arfos**, dûment datée, signée, et avec le cachet de **l'ESSMS**.

Aucune commande orale, ou par simple retour de courriel ne pourra être prise en compte ni engager **le cabinet Arfos**.

Article 3 : Organisation des évaluations de la qualité

Conditions d'exécution

Le cabinet Arfos adresse une programmation de l'évaluation de la qualité identifiant les évaluateurs mobilisés, les journées d'évaluation sur site et l'organisation des séquences.

La programmation doit être datée et signée préalablement par le responsable légal de **l'ESSMS** concerné.

La programmation est accompagnée du CV des évaluateurs mobilisés qui seront enregistrés sur la plateforme Synaé. **Le cabinet Arfos** désigne un membre de l'équipe d'évaluation comme coordonnateur.

L'ESSMS s'engage à ouvrir la prestation d'évaluation de la qualité sur la plateforme Synaé avant la mise en œuvre de l'évaluation de la qualité sur site.

L'ESSMS s'engage à envoyer et à mettre à disposition l'ensemble des documents requis dans le cadre de l'évaluation de la qualité.

Le cabinet Arfos garantit la présence d'intervenants qualifiés pour chaque mission d'évaluation de la qualité.

L'un des intervenants membre de l'équipe d'évaluation est désigné coordonnateur de la visite. Durant la visite d'évaluation, **l'ESSMS** doit communiquer aux intervenants de l'organisme tous les documents nécessaires à son évaluation et faciliter les rencontres.

Le cabinet Arfos a l'obligation d'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.

L'ESSMS peut signaler à la HAS, via la plateforme Synaé, tout manquement du cabinet, ou de ses intervenants, constaté lors de la visite ou dans le déroulé de la procédure d'évaluation.

Résultats des évaluations

Le rapport d'évaluation reprend l'ensemble des éléments d'évaluation du référentiel cotés. Il met en valeur les axes forts, ainsi que les axes de progrès identifiés. Il présente une représentation graphique des résultats pour en faciliter la lecture au niveau global, par chapitres et par thématiques. Il fait également un focus sur la cotation des critères impératifs.

Au plus tard 1 mois après la visite d'évaluation, l'organisme transmet à **l'ESSMS** (via la plateforme Synaé) le « pré-rapport » d'évaluation.

L'ESSMS dispose alors d'un mois à compter de la réception du pré-rapport pour rédiger ses observations (via la plateforme Synaé).

Le cabinet Arfos, après réception et prise en compte des observations de **l'ESSMS**, procède à la validation du « rapport final » d'évaluation et le communique définitivement à **l'ESSMS** (via la plateforme Synaé).

Il appartient alors à **l'ESSMS** de réceptionner le rapport final dans Synaé et de l'adresser aux autorités de contrôle et de tarification.

Annulation, abandon ou demande de report de l'évaluation de la qualité

Du fait du cabinet Arfos :

D'une manière générale, en cas de survenance d'un évènement indépendant de la sa volonté, **le cabinet Arfos** pourra procéder au report de l'évaluation de la qualité sans aucun dédommagement. Il proposera à **l'ESSMS** de nouvelles dates, ce qui donnera lieu à une nouvelle convention annulant et remplaçant la précédente accompagnée d'une nouvelle programmation qui devront être signés par **l'ESSMS**.

De façon non exhaustive, les évènements pouvant contraindre **le cabinet Arfos** à procéder à un report sont les suivants : absence d'un évaluateur, problème logistique ou technique.

Du fait de l'ESSMS :

L'ESSMS peut annuler ou reporter, sans frais une évaluation si cela intervient au plus tard 40 jours calendaires avant le début de l'évaluation de la qualité sur site.

Après ce délai, quel qu'en soit le motif, **le cabinet Arfos** se réserve le droit de facturer directement à **l'ESSMS** des frais d'annulation ou de report selon les conditions suivantes :

Entre 40 à 21 jours calendaires avant le début de l'évaluation de la qualité : facturation d'1/3

Entre 20 et 9 jours calendaires avant le début de l'évaluation de la qualité : facturation de 2/3

Moins de 9 jours calendaires avant le début de l'évaluation de la qualité : facturation de la totalité

Toute annulation ou changement doit parvenir **au cabinet Arfos** par e-mail, la date de réception faisant foi.

Article 4 : Obligations du cabinet Arfos

Le cabinet Arfos s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon déroulement de l'évaluation de la qualité.

Conformément au cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation de la qualité des ESSMS, **le cabinet Arfos** s'engage à ne pas faire appel à la sous-traitance.

De plus, **le cabinet Arfos** s'engage à respecter sa politique en matière de recrutement, de qualification et de surveillance des intervenants afin de garantir la qualité des évaluations de la qualité.

Le cabinet Arfos s'engage à prévenir **l'ESSMS** en cas de suspension de son accréditation, délivrée par le COFRAC.

Plus généralement, **le cabinet Arfos** étant soumis à une obligation de moyens, sa responsabilité ne saurait être engagée que pour des fautes commises consciemment et alors qu'il disposait de l'ensemble des éléments nécessaires.

Le cabinet Arfos s'engage également à tenir informé **l'ESSMS** de tout changement qui pourrait survenir au cours de la prestation.

En cas d'un remplacement d'un des évaluateurs, **le cabinet Arfos** s'engage à transmettre le CV de l'évaluateur remplaçant qualifié et enregistré sous Synaé et l'actualisation de la programmation dès la connaissance de l'événement.

Le cabinet Arfos s'engage à respecter l'ensemble des termes du contrat conclu avec **l'ESSMS**, en particulier relativement au programme et déroulement de l'évaluation de la qualité ainsi qu'aux modalités de règlement.

Prise en compte des non-conformités signalées par le cabinet

La HAS précise, dans sa « FAQ », les modalités de prise en compte des non-conformités faisant suite aux audits externes réalisés par le COFRAC.

Si des non-conformités sont constatées au regard de la norme ISO 17020 et des outils HAS (procédure, cahier des charges et manuel d'évaluation), le cabinet ARFOS a l'obligation de prendre des mesures correctives, dont certaines peuvent avoir un impact sur les cotations, et donc sur les résultats de l'évaluation.

Cependant, un rapport d'évaluation clôturé sur la plateforme Synaé ne peut être rouvert. Il ne peut donc pas y avoir de correction du rapport après qu'il soit devenu définitif et transmis à l'ATC. Les informations de non-conformités constatées et de leur impact sur les résultats d'évaluation du cabinet vers l'ESSMS doivent donc faire l'objet des dispositions suivantes :

- Le cabinet ARFOS envoie un courrier détaillé à l'ESSMS listant les non-conformités identifiées, en mettant obligatoirement la HAS en copie (contact.evaluation-sms@has-sante.fr). Ce courrier doit permettre aux ESSMS d'identifier les écarts impactant les résultats de leur évaluation, afin de mettre à jour leur Plan d'amélioration continue de la qualité.
- L'ESSMS transmet le courrier du cabinet ARFOS à son ATC afin de l'informer des non-conformités identifiées et, le cas échéant, indique les impacts sur son plan d'action qualité.

- En cas de litige entre l'ESSMS et le cabinet ARFOS, l'ESSMS peut adresser une réclamation au cabinet. Ce dernier dispose d'un processus de traitement des réclamations et des appels dont la description peut être mise à disposition de toute partie intéressée, sur demande. Le COFRAC recommande d'adresser les réclamations directement au cabinet ARFOS, et de ne porter plainte au COFRAC que si le traitement par le cabinet n'est pas acceptable aux yeux du plaignant.

En parallèle, un signalement peut être adressé à la HAS, qui réalisera les contrôles nécessaires, conformément aux exigences du cahier des charges applicable aux organismes en charge de l'évaluation des ESSMS (CDC).

Article 5 : Obligations de l'ESSMS

L'ESSMS s'engage à respecter l'ensemble des modalités de la prestation fixée dans le document contractuel qu'il a signé.

En particulier, il s'engage à ce que les dates et horaires prévus dans la programmation soit respectés. Il s'engage à procéder au règlement de la facture dans les délais convenus.

L'ESSMS s'engage à ce qu'un comportement respectueux envers les évaluateurs lors de leur venue sur site soit adopté.

L'ESSMS n'est pas autorisé à utiliser la marque d'accréditation COFRAC.

En cas de manquement de **L'ESSMS** à ces obligations, **le cabinet Arfos** pourra être amené à modifier les conditions initiales de la prestation, voire à mettre un terme à cette prestation, à condition de respecter les dispositions du code du Travail.

Le rapport d'évaluation ne peut être diffusé par **L'ESSMS** que dans son intégralité.

Article 6 : Détermination du prix

En ce qui concerne son activité d'évaluation de la qualité, **le cabinet Arfos** applique le taux de TVA en vigueur à la date de facturation.

Les prix communiqués comprennent les frais de la prestation de l'évaluation de la qualité, la production du pré-rapport et son envoi dans Synaé, l'analyse des observations et l'envoi du rapport final via Synaé.

Article 7 : Facturation et règlement

Nos factures sont émises à l'issue de la mission de l'évaluation de la qualité. Les conditions de facturation seront mentionnées sur nos conventions.

Les paiements seront effectués auprès du **cabinet d'Arfos** par chèque ou virement, en tenant compte de l'adresse et des coordonnées bancaires figurant sur la facture, à savoir :

Arfos

IBAN : FR76 3000 3030 4600 0200 1701 258

BIC : SOGEFRPP

Toute somme due, non payée dans un délai de 45 jours après la facturation donnera lieu au paiement par le bénéficiaire de pénalités de retard fixées sur le taux de l'intérêt légal x 3. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le bénéficiaire qu'elles sont portées à son débit.

Les pénalités applicables sont celles indiquées sur la facture et suivent la réglementation en vigueur. Conformément aux articles 441-6 c.com. Et D. 441-5 c.com, tout retard de paiement entraîne de plein droit une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

En cas d'annulation d'une évaluation de la qualité, l'acquittement du dédit ne donne pas lieu à une nouvelle convention. Le règlement de ce dédit fera l'objet d'une facturation simple.

Article 8 : Protection des données personnelles et confidentialité

Conformément à Loi du 30 juillet 2018 intégrant les principes du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), l'ensemble des données personnelles recueillies au cours de la prestation feront l'objet d'un traitement effectué sous le contrôle de la Direction **du cabinet Arfos**.

Ces données permettent d'assurer le bon déroulement des prestations **du cabinet Arfos** qui en est le seul destinataire.

Le cabinet Arfos 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 dans l'ESSMS, en dehors de ce qui est exigé pour le rapport d'évaluation, sans l'accord préalable de l'ESSMS.

Le rapport d'évaluation garantit l'anonymat des personnes qui ont pris part à l'évaluation.

Toutefois, **le cabinet Arfos** étant soumis à l'obligation d'audit interne et d'évaluation par le COFRAC, il pourra dans ce cadre mettre à disposition ces informations ou documents, ainsi que les rapports des personnes missionnées, le COFRAC étant lui-même soumis aux règles de confidentialité.

Par les présentes conditions générales, **l'ESSMS** accepte que ses données soient transmises aux évaluateurs dans le cadre de la réalisation de leur mission.

Le rapport d'évaluation est conservé sur la plateforme Synaé. Les données publiques (nom de l'organisme gestionnaire et de la structure évaluée) sont affichées sur nos propositions et références, sauf mentions contraires de votre part, par email : conseil@arfos.fr.

Les données de **l'ESSMS** seront conservées jusqu'à cinq ans après la fin de la mission d'évaluation de la qualité.

L'ESSMS dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation et de rectification des données le concernant. Ces droits peuvent être mis en œuvre par courrier à l'adresse suivante : Arfos – 16 avenue de Garbsen – 14200 Hérouville Saint Clair ou par courriel à conseil@arfos.fr.

L'ESSMS est désormais informé qu'il peut se prévaloir des droits inscrits aux articles 48 et suivants de la Loi du 6 janvier 1978. En particulier, il peut contacter **le cabinet Arfos** aux adresses susmentionnées afin d'obtenir la confirmation que ses données font ou non l'objet d'un traitement et d'obtenir des renseignements sur la finalité du traitement ainsi que son fonctionnement.

L'ESSMS peut se prévaloir de son droit à l'oubli sous réserve de répondre aux conditions légales et réglementaires existantes. Le cas échéant, **le cabinet Arfos** effacera les données concernées dans les meilleurs délais.

Dans le cas d'un désaccord de **l'ESSMS** sur les procédures mises en œuvre par **le cabinet Arfos** pour la protection des données, il lui est possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique des Libertés.

Article 9 : Réclamation et appel

La procédure de réclamation et d'appel est à la disposition de **l'ESSMS** qui en fera la demande via notre adresse mail conseil@arfos.fr

L'ESSMS a la possibilité de faire réclamation d'une cotation ou d'un commentaire, dans les observations du pré-rapport via Synaé, sous 30 jours après réception de celui-ci.

L'ESSMS peut signaler à la HAS, via la plateforme Synaé, tout manquement de l'organisme, ou de ses intervenants, constaté lors de la visite ou dans le déroulé de la procédure d'évaluation.

Article 10 : Responsabilité

Le cabinet Arfos ne pourra en aucun cas être déclaré responsable d'un préjudice financier, commercial ou d'une autre nature, causé directement ou indirectement par les prestations fournies.

Article 11 : Loi applicable et règlement des litiges

Les relations entre **le cabinet Arfos** et **L'ESSMS** sont régies par le Code de Commerce. Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute saisine des juridictions. En l'absence d'issue amiable favorable, il est expressément convenu que le Tribunal de Commerce de Caen sera le seul compétent.

Article 12 : Modification unilatérale des conditions générales

Le cabinet Arfos se réserve le droit de modifier ses Conditions Générales à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature de la convention. Ces Conditions Générales prévaudront sur toutes autres Conditions Générales ou particulières non expressément agréées par **le cabinet Arfos**.

Article 13 : Contact

L'ESSMS peut contacter l'équipe du **cabinet Arfos** directement par mail à conseil@arfos.fr ou par téléphone (02 31 43 87 26)