



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico Sociaux (ESSMS) selon le référentiel de la HAS

SPE_CAL_05_D



ARTICLE 1 - CADRE CONTRACTUEL

Le contrat qui régit les relations entre **Cidées Certification** et les ESSMS est composé :

- Des présentes conditions générales
- Des conditions particulières qui seront établies un mois après la signature du bon de commande. Ces conditions particulières préciseront notamment les dates de la visite d'évaluation, sa durée, son coût, le nom et le profil des intervenants missionnés par l'organisme, ainsi que le planning type de la visite d'évaluation.

Ce contrat prévaut sur tout autre document.

ARTICLE 2 - OBJET

L'ESSMS demande à **Cidées Certification**, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation de sa structure sur la base du Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la HAS, en vue de la délivrance d'un rapport d'inspection pour l'ESSMS et ses autorités de tutelle.

Cette évaluation dénommée « visite d'évaluation de l'ESSMS » est réalisée conformément aux versions en vigueur des textes suivants (téléchargeables sur le site internet de Cidées Certification : <https://www.cidees-certification.com/ressources/>) :

- 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
- Procédure Evaluation ESSMS établie par Cidées Certification

Et de toute réglementation applicable venant compléter, annuler ou modifier les présents textes constituant le référentiel de la HAS.

ARTICLE 3 - ENGAGEMENTS DE Cidées Certification

Cidées Certification s'engage à réaliser la prestation d'évaluation conformément à la procédure et au manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux de la HAS.

En cas d'absence de son référent SMS et du suppléant, **Cidées Certification** s'engage à arrêter son activité. **Cidées Certification** s'engage à recourir à des évaluateurs qualifiés selon le cahier des charges de la HAS. L'évaluation sera menée par au minima 2 évaluateurs, dont un est en charge de la coordination de l'équipe.

Cidées Certification peut être amené à associer des observateurs à ses activités d'évaluation. L'ESSMS est tenu d'accepter la présence du représentant du COFRAC lors des évaluations réalisées par **Cidées Certification**. Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord de l'ESSMS. Le coordonnateur s'assure que les observateurs n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'évaluation.

Au terme de l'évaluation, **Cidées Certification** délivre à l'ESSMS un rapport d'évaluation (via la plateforme Synaé).

Si un ESSMS souhaite émettre une réclamation en lien avec l'activité de **Cidées Certification**, il peut le faire conformément à la procédure Gestion des réclamations / plaintes et des appels, téléchargeable sur le site internet de **Cidées Certification**. Par ailleurs, l'ESSMS peut signaler à la HAS, via la plateforme Synaé, tout manquement de Cidées Certification, ou de ses intervenants, constaté lors de la visite ou dans le déroulé de la procédure d'évaluation.

ARTICLE 4 - ENGAGEMENTS DE L'ESSMS

4.1- Obligations liées à l'évaluation

L'ESSMS s'engage à fournir des informations exactes, sincères et complètes à **Cidées Certification** et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus d'évaluation.

Le devis est établi sur la base des informations fournies par l'ESSMS. Si, en amont ou au cours de la visite d'évaluation, les évaluateurs relèvent des anomalies apparentes par rapport aux informations fournies, un nouveau calcul de la durée d'évaluation est réalisé et un avenant aux conditions particulières est établi.

Plus particulièrement, l'ESSMS est tenu de communiquer, s'il y a lieu, à **Cidées Certification** le nom du/des organisme(s) lui ayant fourni ou lui fournissant, des prestations de conseil ou assimilés*.

* missions d'assistance à la conception, à la mise en œuvre ou à la maintenance de systèmes de management ; missions d'assistance à l'obtention ou au perfectionnement de la qualité de produits ou services ; missions, plus générales, ayant pour objet d'obtenir ou de faciliter une certification ou une évaluation ; prise en charge totale, ou partielle, du système qualité d'une entreprise ; rédaction de manuels, guides et procédures.

Il incombe à l'ESSMS de coopérer avec **Cidées Certification** en facilitant toute activité d'évaluation, et de s'acquitter des sommes dues à **Cidées Certification**.

L'ESSMS doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour la préparation et la conduite de l'évaluation, y compris pour l'examen de la documentation et l'accès à tous les secteurs, au personnel et aux personnes accompagnées aux fins de l'évaluation.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico Sociaux (ESSMS) selon le référentiel de la HAS

SPE_CAL_05_D



L'ESSMS doit mettre à disposition de l'équipe d'évaluation un accompagnateur, dont le rôle consiste à :

- Etablir les contacts et organiser les entretiens, en particulier dans le cadre de la préparation des « séquences d'accompagnés traceurs » ;
- Organiser les visites sur l'ensemble du site de l'ESSMS ;
- Faciliter les activités d'observation réalisées par les évaluateurs ;
- Mettre à disposition des évaluateurs une ou plusieurs salles dédiées aux entretiens ;
- S'assurer que les règles concernant les procédures d'hygiène et de sécurité du site sont connues et respectées par les membres de l'équipe d'évaluation ;
- Fournir des éclaircissements ou des informations sur demande d'un évaluateur.

Ceci implique notamment pour l'ESSMS de :

- Remettre à **Cidées Certification** ou à ses représentants habilités tous les documents de travail nécessaires, et en particulier ceux utilisés par l'ESSMS, dans les délais suffisants pour permettre à **Cidées Certification** d'intervenir,
- Mettre à la disposition de **Cidées Certification** les moyens d'accès aux sites d'intervention et à Internet,
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter la bonne exécution de l'évaluation réalisée par **Cidées Certification**, et en particulier, l'ESSMS s'engage à libérer le personnel participant à des entretiens de toute contrainte organisationnelle pendant la durée prévue de l'entretien,
- Envoyer, le cas échéant à **Cidées Certification**, par courrier recommandé avec accusé de réception dûment motivé, toute objection d'évaluateur(s) sous 3 jours ouvrés suivant la réception de la notification d'audit,
- Accepter que l'évaluateur puisse intervenir, dans le cadre de la mission qui lui est confiée, en toute autonomie,
Ne pas utiliser la prestation d'évaluation d'une façon qui puisse nuire à **Cidées Certification**.

4.2- Obligations d'information

L'ESSMS notifie, sans délai, à **Cidées Certification** toute modification importante, notamment concernant l'identité de l'ESSMS, ses effectifs, son organisation, son activité, les personnes ayant pouvoir de décision et leur(s) représentant(s), les coordonnées de la personne à contacter.

4.3- Usage de la marque Cidées Certification

L'ESSMS est autorisé à mentionner que **Cidées Certification**, 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 **Cidées Certification**. Cette communication doit être claire et sincère. En cas de communication erronée ou après le délai de 5 ans, **Cidées Certification** se réserve le droit d'une action juridique.

L'ESSMS s'engage à respecter la charte d'utilisation de la marque Cidées Certification, envoyée par mail et téléchargeable sur le site internet de **Cidées Certification**.

4.4- Référence à l'accréditation et usage de la marque COFRAC

Cidées Certification n'autorise pas ses clients à faire référence à son accréditation. En cas de communication sur la marque COFRAC, **Cidées Certification** se réserve le droit d'une action juridique et en informera aussitôt les instances compétentes.

ARTICLE 5 - CONFIDENTIALITE

Par le présent contrat, **Cidées Certification** est autorisé par l'ESSMS à conserver les documents qui lui seraient fournis dans le cadre du processus d'évaluation.

Les évaluateurs et toutes les personnes impliquées dans le processus d'évaluation sont tenus par un engagement de confidentialité professionnelle.

Cidées Certification s'engage en outre à ne pas communiquer, même partiellement, à toute autre personne, des informations dont elle a eu connaissance au cours de l'exécution du contrat, sans l'accord écrit préalable de l'ESSMS.

Les informations relatives à l'ESSMS obtenues par d'autres sources que ce dernier sont également considérées comme confidentielles.

Toutefois, l'ESSMS autorise **Cidées Certification** à communiquer toute information concernant l'ESSMS et/ou son évaluation et qui lui serait réclamée par les auditeurs internes, les évaluateurs COFRAC et l'(les) autorité(s) compétente(s).

Par ailleurs, conformément à la procédure d'évaluation de la HAS, **Cidées Certification** 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.

Les dispositions du présent article resteront en vigueur à la fin du présent contrat pendant une durée de cinq ans.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico Sociaux (ESSMS) selon le référentiel de la HAS

SPE_CAL_05_D



ARTICLE 6 - CONDITIONS FINANCIERES ET DE REGLEMENT

6.1- Conditions financières

Le prix dû à **Cidées Certification** est défini et précisé dans la proposition commerciale et dans les conditions particulières.

Cidées Certification 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 **Cidées Certification** 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 inclus sur une base forfaitaire dans la proposition commerciale et dans les conditions particulières.

6.2- Conditions de règlement

Les factures sont établies par **Cidées Certification** et envoyées à l'ESSMS. L'ESSMS accepte de recevoir les factures par email.

Le règlement est échelonné :

- Un acompte de 50% trois mois avant la visite d'évaluation
- Le solde à l'issue de l'évaluation sur site.

Les factures sont payables par virement à 30 jours date de facture.

Toute somme non payée à l'échéance donne lieu au paiement par l'ESSMS de pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal. Une indemnité minimum forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera exigible conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

ARTICLE 7 - ACCREDITATION

Cidées Certification est accrédité par le COFRAC sous le n°3-1971 rév. 0 depuis le 15 juillet 2024 (portée disponible sur www.cofrac.fr).

Dans le cadre du processus d'accréditation, **Cidées Certification** fait l'objet d'évaluations régulières de la part du COFRAC. Si des non-conformités étaient constatées à cette occasion au regard de la norme ISO 17020 et des outils HAS (procédure, cahier des charges et manuel d'évaluation), **Cidées Certification** sera dans l'obligation de prendre des mesures correctives, dont certaines peuvent avoir un impact sur les cotations, et donc sur les résultats de l'évaluation.

Dans ce cas, les dispositions définies par la HAS sont les suivantes :

- Cidées Certification envoie un courrier détaillé à l'ESSMS listant les non-conformités identifiées et permettant à l'ESSMS d'identifier les écarts impactant les résultats de son évaluation, afin de mettre à jour son Plan d'amélioration continue de la qualité ;
- L'ESSMS transmet le courrier de **Cidées Certification** 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, l'ESSMS peut adresser une réclamation à **Cidées Certification**. (Remarque : Le COFRAC recommande d'adresser les réclamations directement à Cidées Certification, et de ne porter plainte au COFRAC que si le traitement par Cidées Certification n'est pas acceptable aux yeux du plaignant).

Dans le cas où le COFRAC retirerait l'accréditation de Cidées Certification pour la conduite des évaluations externes des établissements et services sociaux et médico-sociaux, Cidées Certification s'engage à :

- Prévenir dans les plus brefs délais les ESSMS évalués
- Résilier immédiatement le contrat
- Leur restituer la somme perçue au titre de l'évaluation, si et seulement si, le client était amené à procéder à une nouvelle évaluation consécutive à ce retrait d'accréditation.

L'ESSMS accepte toute évolution du processus d'inspection 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'inspection 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 **Cidées Certification** 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.

ARTICLE 8 - REPORT ET RESILIATION

8.1- Report

Si une évaluation est reportée moins de 2 mois avant la date de réunion d'ouverture prévue (sauf cas de force majeure), **Cidées Certification** se réserve le droit de demander à l'ESSMS d'acquitter, en guise de dédommagement, 30% du prix de l'évaluation.

8.2- Résiliation

Si l'ESSMS ne valide pas les conditions particulières après la signature du bon de commande ou en cas d'annulation de contrat, **Cidées Certification** se réserve le droit de demander à l'ESSMS d'acquitter 30% du prix qui aurait été facturé si l'évaluation avait été réalisée.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico Sociaux (ESSMS) selon le référentiel de la HAS

SPE_CAL_05_D



De plus, si cette annulation du contrat a lieu moins de 2 mois avant la date de réunion d'ouverture prévue, **Cidées Certification** se réserve le droit de demander à l'ESSMS d'acquitter 100% du prix qui aurait été facturé si l'évaluation avait été réalisée. Par ailleurs, si l'une des parties manque à toute autre obligation, elle peut être mise en demeure par l'autre partie d'exécuter ses obligations dans un délai d'un mois à partir 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.

ARTICLE 9 - PROTECTION DES DONNEES

9.1- Utilisation des données personnelles

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le Service Administratif de **Cidées Certification** à des fins administratives et commerciales dans le cadre des missions réalisées par **Cidées Certification**. Les données collectées ne revêtent aucun caractère sensible et sont recueillies pour un usage interne uniquement. Ces données sont susceptibles d'être communiquées par **Cidées Certification** au COFRAC à sa demande. La fourniture de ces données et l'accord de principe sur le traitement qui en est fait, est accepté tacitement par le contractant lors de la signature des conditions particulières.

Les données sont conservées pendant une durée de 6 ans.

Pour exercer votre droit à la rectification, la correction, l'effacement ou la limitation du traitement de vos données, ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le Service Administratif de **Cidées Certification**.

Pour plus d'informations ou pour une réclamation, consulter le site www.cnil.fr.

Par la signature du contrat, l'ESSMS autorise **Cidées Certification** à utiliser, diffuser ou reproduire son logo dans le cadre d'opération de communication et de promotion des activités de **Cidées Certification**.

9.2- Vulnérabilité des données

Dans le cas où des réunions préparatoires à l'évaluation seraient organisées avec le coordonnateur ou le référent SMS en visio, chacune des parties s'engage à respecter les mesures permettant de maîtriser la vulnérabilité des données, à savoir :

- Utilisation d'outils avec mot de passe et/ou activation d'une salle d'attente
- Interdiction pour l'évaluateur comme pour le client d'enregistrer les échanges.

ARTICLE 10 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

Cidées Certification 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, les obligations de **Cidées Certification** envers l'ESSMS à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis, au titre desquels sa responsabilité professionnelle est engagée, ne peuvent quelles que soient les circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme égale au montant maximal des honoraires facturés par **Cidées Certification** au titre de la prestation en cause.

Cidées Certification ne saurait en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects subis par l'ESSMS du fait de l'exécution des prestations. Par « dommages indirects », on entend toute perte indirecte ou consécutive, toute perte de production, perte de bénéfices, perte de revenus, perte de contrat, perte de clientèle, perte d'utilisation ou responsabilité au titre d'autres contrats.

La réalisation de la prestation d'évaluation par **Cidées Certification** ne signifie pas que l'ESSMS a respecté, respecte ou respectera la législation et/ou la réglementation qui lui est applicable.

Il est en particulier précisé que la responsabilité de **Cidées Certification** ne pourra être engagée par l'ESSMS et/ou par un tiers, du fait de la défectuosité, quelle qu'en soient la cause et la nature, du service ayant fait l'objet d'une évaluation **Cidées Certification**.

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE LA 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 Romans sur Isère.