



CONDITIONS GENERALES DE SERVICES ESSMS Version 1 – 21/10/26

ARTICLE 1 – OBJET

1.1. DEFINITIONS

« **CERTIPAQ** » : désigne l'association CERTIPAQ

« **Conditions Générales de Services** » ou « **CGS** » : désigne les présentes conditions générales de services de CERTIPAQ.

« **Client(s)** » : désigne l'ensemble des bénéficiaires des prestations de services rendues par CERTIPAQ.

« **ESSMS** » : Etablissement et service social ou médico-social identifié par son numéro FINESS géographique.

« **HAS** » : Haute Autorité de Santé

« **Service(s)** » : désigne toute prestation proposée par CERTIPAQ à destination de ses Clients. Ces Services comprennent notamment la réalisation de contrôle, d'inspection et / ou d'expertise. Ces Services peuvent être fournis sous forme de prestation groupée ou sous forme de prestation indépendante.

« **Tiers** » : désigne toute personne, physique ou morale, extérieure aux présentes CGS.

1.2. APPLICATION DES PRESENTES CGS

Les présentes CGS font partie du contrat conclu entre les Clients et CERTIPAQ dans le cadre des prestations de Services rendues par cette dernière.

Les Clients reconnaissent avoir pris connaissance des présentes CGS, en accepter les termes sans réserve, et renoncer de ce fait à se prévaloir de tous documents contraires, et notamment de ses propres conditions générales qui seront inopposables à CERTIPAQ.

Dans le cadre d'un appel d'offres régi par le code de la commande publique, si elles diffèrent des présentes CGS pour un même objet, les dispositions de l'appel d'offres prévalent sur les présentes CGS sauf si elles sont contraires aux exigences de la norme ISO/CEI 17020 ou des dispositions prévues par la Haute Autorité de Santé (HAS) pour l'évaluation externe des ESSMS, auxquelles CERTIPAQ ne peut déroger.

ARTICLE 2 – ENGAGEMENTS DE CERTIPAQ

CERTIPAQ s'engage, avec l'application, la compétence et la diligence que l'on est raisonnablement en droit d'attendre et en toute indépendance et impartialité, à fournir les Services et délivrer les rapports au Client, conformément :

- aux dispositions légales et réglementaires applicables à l'évaluation des ESSMS, notamment celles relatives à l'accréditation des organismes évaluateurs
- au référentiel, au manuel, à la procédure d'évaluation, au cahier des charges et aux autres textes publiés par la HAS dans leur version applicable à l'évaluation;

- aux usages et pratiques de la profession ainsi qu'aux normes, règles ou référentiels professionnels applicables à la prestation concernée et, à défaut, aux méthodes jugées les plus appropriées par CERTIPAQ au cas par cas, en fonction de la nature des Services et des contraintes techniques qui en découlent ainsi que des honoraires convenus ;
- aux exigences d'accréditation applicables, notamment la norme NF EN ISO/IEC 17020 et les documents du COFRAC applicables
- à la charte éthique de CERTIPAQ.

Toute évolution des exigences applicables de la HAS et/ou du COFRAC est prise en compte par CERTIPAQ. CERTIPAQ en analyse les impacts, notamment sur le contrat et les modalités de réalisation de la mission, informe le client de ces évolutions et applique les adaptations nécessaires, y compris celles affectant les dispositions contractuelles.

En cas de suspension ou de retrait de son accréditation, CERTIPAQ s'engage à informer dans les meilleurs délais, la HAS et le client avec lequel elle a contractualisé, ainsi qu'à les informer des conséquences induites.

La conduite de l'évaluation est confiée à des professionnels du secteur social et médico-social disposant de connaissances professionnelles des activités menées par l'établissement.

A l'issue du processus d'évaluation, CERTIPAQ s'engage à remettre à l'établissement un rapport, reflet fidèle des constats effectués dans le cadre de cette mission d'évaluation.

Les Services sont rendus par CERTIPAQ sur la base des documents et informations mis à disposition par le Client. CERTIPAQ ne peut être tenue responsable de toute erreur, omission ou inexactitude dans les rapports résultant de renseignements erronés ou incomplets.

ARTICLE 3 – ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à coopérer avec CERTIPAQ et ses agents sur toute question relative aux Services, et notamment à fournir à CERTIPAQ et à ses agents, en temps utile et sans frais un accès à ses locaux, ses bureaux, son personnel, ses sous-traitants, son matériel, ses données, ses produits et à toute autre installation pouvant être concernée par la prestation de Services.

Il s'engage également à lui remettre en temps utile tous les documents de travail et informations nécessaires à la bonne exécution des Services et de préparer au préalable cette évaluation : tous les documents qui pourront attester de la traçabilité des actions mises en place au sein des établissements, tels que le projet d'établissement, le déploiement de ce dernier et toute mise à disposition de documents susceptibles de démontrer sa mise en place et les effets attendus pour les personnes accompagnées. Ces éléments devront pouvoir faire l'objet d'une étude documentaire préalable afin de préparer l'évaluation sur site.

Les personnes accompagnées (et/ou leurs proches) doivent pouvoir participer à des entretiens individuels après avoir attesté de leur consentement par écrit. Les professionnels doivent pouvoir participer à des entretiens individuels ou collectifs, dans les espaces dédiés, mais aussi lors des phases d'observation en fonction des besoins identifiés pour l'évaluation dans la phase préparatoire.

Le Client s'engage, par le présent, à autoriser et prendre les dispositions nécessaires pour, le cas échéant, la participation d'observateurs (représentants de Certipaq, évaluateurs du COFRAC dans le cadre d'une observation de l'activité de Certipaq).

Le Client s'engage à adopter toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection et la sécurité des conditions de travail sur le site d'intervention durant l'exécution des Services et à informer CERTIPAQ de

toutes les lois et tous les règlements applicables en matière de santé et de sécurité et toutes autres consignes de sécurité relatives aux sites et équipements concernés.

Le Client s'engage à traiter les agents CERTIPAQ avec respect et humanité, et à respecter la charte éthique de CERTIPAQ.

Le Client a la possibilité de refuser l'évaluateur missionné, et ceci au plus tard avant la signature de l'avenant.

En cas de crise (sanitaire, environnementale, sociale, ou autre) ayant lieu chez le Client et susceptible d'impacter CERTIPAQ directement ou indirectement (notamment sa réputation ou son image), le Client s'engage à en informer sans délai CERTIPAQ et à coopérer pour la mise en place d'une communication de crise cohérente.

Si une reprogrammation est demandée par l'ESSMS, il lui sera demandé un justificatif de l'impossibilité venant de son fait. Il est entendu que Certipaq ne pourra alors garantir les délais souhaités de reprogrammation de l'évaluation.

Le Client informe immédiatement CERTIPAQ de tout changement intervenu qui serait susceptible d'avoir des conséquences sur l'évaluation.

Aucun manquement contractuel ne peut être reproché à CERTIPAQ si l'inexécution qui lui est reprochée est la conséquence directe d'un manquement du Client à ses propres obligations légales, réglementaires et/ou contractuelles. Le Client reconnaît en outre que les conséquences d'un tel manquement de sa part sur la prestation de Services rendue par CERTIPAQ n'affecteront en rien ses propres obligations en matière de règlement du prix des services en application de l'article 4 ci-après.

Le Client est responsable de toute décision qu'il jugerait bon de prendre au vu des rapports émis. Ni CERTIPAQ, ni aucun de ses représentants légaux, salariés, mandataires ou sous-traitants, ne sauraient être tenus pour responsable, par le Client ou un tiers, quel qu'il soit, de toute décision d'agir ou de ne pas agir prise au vu de ces rapports.

ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

4.1. REGLEMENT DES PRESTATIONS

Le Client s'engage à régler les honoraires et frais dus à CERTIPAQ dans les conditions fixées au présent article.

Le coût comprend la réalisation de l'évaluation (les rencontres préalables, la préparation, la réalisation de l'évaluation sur site incluant les entretiens avec le personnel, les bénéficiaires et la gouvernance, la rédaction et la remise des rapports).

La facturation s'effectue selon les modalités suivantes :

- 60% à l'issue de la visite sur site
- Le solde, soit 40 %, lors de l'envoi du rapport final et dans tous les cas, dans un délai ne pouvant excéder deux mois au-delà de la date d'envoi du pré-rapport
- Dans tous les cas, toute phase des travaux engagée par CERTIPAQ (préparation documentaire, évaluation sur site, préparation des rapports) est due dans son intégralité. La facturation est alors établie sur la base de la durée définie par la proposition méthodologique et tarifaire pour la phase et le site considérés. Toute modification des méthodes imposée par la HAS entraînant une variation du temps nécessaire à la réalisation de l'évaluation fera l'objet d'un avenant prenant en considération les nouvelles conditions.

L'ESSMS autorise CERTIPAQ à utiliser son expérience d'évaluation à des fins de communication auprès de ses futurs clients, dans le respect des règles de confidentialité prévues par la norme ISO/CEI 17020 et les règles de la HAS.

Le prix des Services s'entend hors taxes et représente la totalité de la rémunération versée par le Client en contrepartie de l'acquisition des Services. Les reports d'intervention, les modifications de demande de prestation, les annulations de commande, les temps de gestion spécifique, les demandes de duplicata de rapport, d'attestation et les rejets de paiement donnent lieu à facturation par CERTIPAQ de frais administratifs.

À l'émission par CERTIPAQ d'une facture en bonne et due forme, le Client acquitte le prix des services, ainsi que toutes les taxes applicables au prix facturé au taux en vigueur et suivant les modalités prescrites par la loi. Le règlement intervient dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

En application des dispositions de l'article L 441-6 du Code de Commerce, tout retard de paiement, total ou partiel, aux dates d'échéances, entraînera l'exigibilité de plein droit et sans mise en demeure préalable, de pénalités de retard calculées sur le montant hors taxes impayé, égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée sera le taux en vigueur au 1^{er} janvier de l'année en question. Pour le second semestre de l'année concernée, il sera le taux en vigueur au 1^{er} juillet de l'année en question. En outre, en cas de retard de paiement, le Client sera de plein droit débiteur à l'égard de CERTIPAQ d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, en sus des pénalités de retard. Si le montant des frais de recouvrement et administratifs engagés est supérieur au montant de l'indemnité forfaitaire susvisée, CERTIPAQ pourra demander une indemnisation complémentaire.

Tout retard de paiement peut également entraîner, à la seule discrétion de CERTIPAQ, la cessation immédiate des services jusqu'à parfait paiement de l'ensemble des factures impayées, des pénalités de retard et des frais de recouvrement

Au cas où le Client resterait redevable de sommes trouvant leur origine dans plusieurs factures, les paiements s'imputeront en priorité sur les factures les plus anciennes.

4.2. CONDITIONS D'ANNULATION DE PRESTATION

Pour toute annulation à l'initiative du Client, hors cas de force majeure, dans les 7 jours calendaires avant la date de prestation programmée, il sera dû 50% du montant de la prestation à titre indemnitaire, complété des frais et temps de déplacement si la prestation a lieu hors France métropolitaine.

Toute prestation entamée et annulée à l'initiative du Client est due dans son intégralité.

Certipaq ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un agent, le décès d'un proche, les grèves ou conflits sociaux externes à Certipaq, les catastrophes naturelles, les incendies.

Ces situations feront l'objet d'une analyse systématique et consensuelle avec le Client.

ARTICLE 5 – PROPRIETE INTELLECTUELLE, UTILISATION DES MARQUES, COMMUNICATION ET PUBLICITE

Le Client s'engage à faire des déclarations sur ses évaluations ESSMS en cohérence avec la portée de l'inspection.

Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale des droits d'auteur, bases de données, marques appartenant à CERTIPAQ, des noms de domaine associés et de leurs dérivés orthographiques ou analogiques, de quelque nature que ce soit, est prohibée sans autorisation expresse préalable de CERTIPAQ.

Toute utilisation non expressément autorisée par CERTIPAQ au titre des présentes est illicite, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

De manière générale, le Client s'engage à ne pas porter atteinte à l'ensemble des droits de propriété intellectuelle appartenant à CERTIPAQ ou pour lesquels CERTIPAQ est titulaire d'une licence d'exploitation. Les règlements d'usage des marques Certipaq sont disponibles sur le site internet www.certipaq.com.

Les modalités de référence à l'accréditation COFRAC de Certipaq par ses clients sont définies dans le document COFRAC GEN REF 11. Certipaq a fait le choix de ne pas laisser la possibilité à ses clients de faire référence à l'accréditation de Certipaq délivrée par le COFRAC, dans un objectif de maîtrise de la communication associée et de garantie du respect des exigences applicables, en dehors de la mention de l'accréditation de CERTIPAQ figurant sur le rapport (et pré-rapport) final d'évaluation ?.

ARTICLE 6 – DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la relation avec ses Clients, CERTIPAQ est susceptible de collecter et de traiter des données à caractère personnel sur le Client ou ses salariés. Le traitement des données du Client se fait sous la responsabilité de CERTIPAQ, association enregistrée au répertoire SIRENE sous le numéro 412 261 018, et dont le siège social est 84 boulevard du Montparnasse.

L'accès aux données personnelles est limité aux salariés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Ces données sont collectées, sur la base de la relation contractuelle liant CERTIPAQ et le Client, pour des finalités de gestion des services rendus par CERTIPAQ ainsi que pour le suivi de la relation client.

Des informations nominatives, administratives et personnelles concernant les acteurs (personnes accompagnées, professionnels, gouvernance, familles...) peuvent être collectées pour réaliser l'évaluation externe de la structure. Ces données sont réservées à l'équipe d'évaluateurs qui intervient et à Certipaq pour la gestion du dossier concerné.

Les données contractuelles et les éléments de l'évaluation seront conservés par CERTIPAQ durant toute la durée de la relation contractuelle avec le Client et pour une durée de 5 ans. Les documents de l'ESSMS sont quant à eux détruits 6 mois après la publication du rapport final sur Synaé.

Les personnes dont les données sont collectées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, de limitation et d'effacement des données collectées. La personne peut exercer ses droits à tout moment auprès du Délégué à la protection des données par courrier postal au siège social de CERTIPAQ ou par mail à l'adresse suivante : rgpd@certipaq.com

La personne est informée qu'elle dispose du droit de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) en cas de manquement de CERTIPAQ à ses obligations ou de violation des dispositions réglementaires relatives aux données à caractère personnel.

ARTICLE 7 – CONFIDENTIALITE

Les évaluateurs ont signé avec CERTIPAQ un engagement de confidentialité sur l'ensemble des informations portées à leur connaissance dans le cadre des évaluations qu'ils effectuent, qu'elles concernent le service, les personnes accueillies, leur entourage ou les professionnels. Cet engagement s'applique à l'ensemble du personnel de CERTIPAQ et ses prestataires.

Ainsi CERTIPAQ considère comme strictement confidentiel et s'interdit de divulguer toute information, document ou donnée dont il peut avoir connaissance concernant l'ESSMS à l'occasion de l'exécution de la présente convention.

Lorsque Certipaq est tenu par la loi de communiquer des informations confidentielles ou lorsqu'il est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles, Certipaq avise préalablement le Client des informations qui seront fournies, à moins que la loi ne l'interdise. Les informations relatives au Client obtenues par d'autres sources que le Client lui-même (par exemple : plaignant, autorités de réglementation) sont considérées comme confidentielles.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITES

Dans l'hypothèse où la responsabilité de l'une ou l'autre des parties serait mise en cause au titre de l'exécution du Contrat, sauf cas de dol ou faute lourde, cette responsabilité sera limitée aux seuls dommages matériels directs, à l'exclusion de tout dommage indirect et/ou immatériel et, en particulier, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, d'action d'un tiers, de préjudice commercial ou économique, de frais supplémentaires d'exploitation ou de production, de coûts additionnels et autre perte de revenus. Chaque partie se porte fort de l'obtention de la renonciation par son propre assureur à engager la responsabilité de l'autre partie en cas de dommages indirects et/ou immatériels, tels que listés de manière non exhaustive précédemment.

Sous réserve de toute autre stipulation du Contrat, la responsabilité financière totale cumulée de CERTIPAQ n'excédera pas, pour la durée de l'Accord, le montant de la rémunération payée par le Client à CERTIPAQ en application du Contrat.

Par dérogation aux dispositions de l'article 2224 du Code civil, toute action, contestation ou demande de toute nature du Client auprès de CERTIPAQ, relative à l'exécution des Services, devra intervenir dans un délai maximum d'un (1) an à compter de la survenance du fait générateur de l'action, la contestation ou la demande, sous peine d'irrecevabilité par prescription, et ce, sous réserve de la réglementation applicable.

Par ailleurs, le Client indemniserait CERTIPAQ et la tiendrait quitte de tout recours de tiers à son encontre, quel que soit le fondement dudit recours, en relation avec les services rendus par CERTIPAQ dans le cadre du Contrat, dès lors que la somme mise à la charge de CERTIPAQ à la suite dudit recours dépasserait le montant de la rémunération payée par le Client à CERTIPAQ en application du contrat.

Le Client déclare qu'il se considère comme un professionnel disposant de toutes les compétences nécessaires pour apprécier la qualité des services rendus par CERTIPAQ de telle sorte qu'il accepte, en parfaite connaissance de cause, toutes les dispositions du présent article. Le Client reconnaît que les clauses du présent article constituent une condition essentielle et déterminante du Contrat, sans lesquelles ce dernier n'aurait pas été conclu.

ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION ET RESILIATION DES SERVICES

Le Client dispose d'un droit de rétractation. La demande de rétractation doit nous être notifiée dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Certipaq peut refuser d'accepter, quand il existe des raisons fondamentales ou avérées, par exemple un client participant à des activités illégales ou des antécédents d'impayés, un comportement inapproprié ou autres problèmes similaires en rapport avec le client.

Le contrat peut être résilié par anticipation en cas d'ouverture d'une procédure collective (sauvegarde, redressement judiciaire, liquidation judiciaire) à l'encontre de l'une ou l'autre des parties, dans les conditions légales et réglementaires en vigueur et sous réserve des dispositions d'ordre public applicables.

ARTICLE 10 – STIPULATIONS DIVERSES

10.1. DIVISIBILITE DES CGS

S'il advenait, pour quelque cause que ce soit, qu'une des clauses des présentes CGS ne puisse être appliquée, notamment par suite d'annulation judiciaire, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des CGS, ni altérer la validité de ses autres stipulations.

10.2. INDEPENDANCE DES PARTIES

Les parties déclarent qu'elles n'ont pas l'intention que le Contrat, dans son contenu comme dans ses effets, soit constitutif d'une société ou de toute autre entité. Chaque Partie agit dans son intérêt propre et conserve son autonomie.

Dans le cadre du Contrat, chaque partie agit sous sa propre responsabilité et n'a pas la qualité de mandataire ou d'agent de l'autre partie.

ARTICLE 11 – APPELS - RECLAMATIONS AUPRES DE CERTIPAQ

L'ESSMS peut formuler une réclamation (expression d'une insatisfaction) à l'encontre de CERTIPAQ ou formuler un appel, c'est-à-dire une demande d'un établissement ESSMS visant à reconsidérer le résultat d'évaluation déjà finalisé.

CERTIPAQ met à disposition sur demande la description du processus de traitement des réclamations et des appels. L'appel est transmis à CERTIPAQ, par écrit argumenté, sous 90 jours calendaires à compter de la date de clôture du rapport final sur Synaé.

CERTIPAQ s'engage à mettre en œuvre les éléments nécessaires au maintien de son accréditation par le COFRAC. Toutefois, si dans le cadre du processus d'accréditation, des non-conformités sont constatées au regard de la norme ISO 17020 et des dispositions HAS (procédure, cahier des charges et manuel d'évaluation) et de la FAQ, CERTIPAQ 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'Autorité de Tarification et de Contrôle (ATC).

Les informations de non-conformités constatées et de leur impact sur les résultats d'évaluation de CERTIPAQ vers l'ESSMS doivent donc faire l'objet des dispositions suivantes :

- CERTIPAQ 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. Le courrier devra préciser l'obligation d'accuser réception des informations reçues par l'ESSMS.
- L'ESSMS transmet le courrier de CERTIPAQ 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 CERTIPAQ, l'ESSMS peut adresser une réclamation à CERTIPAQ. Le COFRAC recommande d'adresser les réclamations directement à l'organisme évaluateur (OE) concerné, et de ne porter plainte au COFRAC que si le traitement par l'OE 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 12 – DUREE DES CONDITIONS GENERALES

L'application des présentes conditions générales de services prend effet après signature de l'offre méthodologique et tarifaire, incluant les présentes conditions générales et de son avenant.

Les présentes conditions générales de services sont conclues le temps de la mission de CERTIPAQ. A l'issue de cette période, le contrat prend fin.

Le contrat prend également fin dans les cas suivants :

- en cas de perte de l'accréditation de Certipaq ou de toute autre reconnaissance officielle ou de toute autre reconnaissance nécessaire à l'activité d'inspection
- en cas de défaut de paiement
- en cas de non-respect de tout ou partie des présentes conditions générales de services.

Dans ces cas, la rupture du contrat est effective sans délai ou dans le délai notifié par Certipaq (ex : délai de recours, délai d'application prévu par le programme d'inspection, etc...).

Toute modification ou rature sur les présentes conditions générales entraîne la nullité de celui-ci.

ARTICLE 13 - DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGS sont régies et soumises au droit français.

Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable les contestations qui pourraient surgir relatives à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes.

À défaut, le Tribunal du siège social de CERTIPAQ est seul compétent pour connaître de tout litige relatif à l'exécution et/ou à l'interprétation des CGS, y compris en cas d'appel en garantie et de pluralité de défendeurs.