



APAVE CONSEIL LYON
4 CHEMIN DU RUISSEAU
BATIMENT B
69130 ECULLY

**LES INDEHPADANTS
AVENUE DE CURTIS
31490 LEGUEVIN**

**A l'attention de Madame Myriam
HISSANE**

Affaire suivie par Marielle ASSOULINE-AMOZIG
Tél. : 0472325252
Référence : A534745624.1
Numéro client : 47125528

Le 19/10/2022

Objet : Evaluation Externe ESSMS selon le référentiel HAS 2022

Madame,

En réponse à votre demande du 19/10/2022, nous avons le plaisir de vous adresser ci-joint notre proposition pour la prestation en objet.

Si cette proposition vous convient, nous vous remercions de bien vouloir nous retourner le présent document et ses annexes, dûment signés et revêtus de votre cachet, à l'adresse suivante :

**APAVE CONSEIL LYON
4 CHEMIN DU RUISSEAU
BATIMENT B
69130 ECULLY
conseil.centre-est@apave.com**

Vous remerciant de votre confiance, nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos salutations distinguées.

Marielle ASSOULINE-AMOZIG



CONTRAT DE PRESTATION PONCTUELLE

Evaluation Externe ESSMS selon le référentiel HAS 2022

Référence : A534745624.1

Site concerné :

LES INDEHPADANTS
AVENUE DE CURTIS
31490 LEGUEVIN

Madame Myriam HISSANE

Mail : indehpadants@outlook.fr

Marielle ASSOULINE-AMOZIG

Tél. : 0472325252

Mail : conseil.centre-est@apave.com

APAVE CONSEIL LYON

4 CHEMIN DU RUISSEAU

BATIMENT B

69130 ECULLY

Entre les soussignés :
LES INDEHPADANTS

ci-après désigné le « Client », situé :
AVENUE DE CURTIS
31490 LEGUEVIN
représenté par
Madame Myriam HISSANE
SIREN : 888644259

Et :
APAVE SUDEUROPE SAS

ci-après désigné « Apave » dont le siège est
situé :
8 RUE JEAN-JACQUES VERNAZZA
ZAC SAUMATY SEON - CS 60193
13322 MARSEILLE CEDEX 16
représenté par :
M. MICHEL NAGERA
APAVE CONSEIL CENTRE EST
4 CHEMIN DU RUISSEAU BATIMENT B
69130 ECULLY

d'une part,

d'autre part,

1. OBJET DE L'OFFRE :

La présente offre a pour objet la prestation suivante :

- Evaluation Externe ESSMS selon le référentiel HAS 2022

qui sera réalisée dans les établissements mentionnés dans la fiche prestation et conditions tarifaires.

2. PIECES CONTRACTUELLES :

L'offre est constituée de la présente proposition de contrat, ainsi que :

- 1 fiche prestation et conditions tarifaires
- Nos Conditions Générales de Vente et d'Intervention
- 3 documents divers annexés

En cas de contradiction, les conditions du présent contrat priment sur tout autre document.

3. CONDITIONS D'INTERVENTION :

La date de l'intervention et le nom de l'intervenant vous seront communiqués ultérieurement par avis d'intervention, après réception de l'offre signée ou d'un bon de commande ou accord écrit.

Sauf modification de votre part, les avis d'intervention vous seront envoyés avant le début d'intervention aux coordonnées suivantes :

Mail : indehpadants@outlook.fr

4. CONDITIONS COMMERCIALES :

Notre offre est valable jusqu'au 19/01/2023.

Le montant relatif à chaque mission, pour chacun des établissements objet du présent contrat, est mentionné dans la fiche prestation et conditions tarifaires correspondante.

Ces montants pourront évoluer en fonction du périmètre défini dans ces fiches prestations et conditions tarifaires :

- Chiffrages aux prix unitaires : le montant total est fonction du matériel réellement examiné à chaque visite.
- Chiffrages forfaitaires : le prix est déterminé en fonction des éléments fournis par le client et décrits dans les fiches prestations et conditions tarifaires. Tout écart constaté lors de nos visites pourra faire l'objet d'un réajustement du prix.

Nos prix sont fermes et non révisables pour la durée initiale du contrat.

5. CONDITIONS DE FACTURATION :

La facturation sera établie selon l'échéancier suivant :

ACOMPTE A LA COMMANDE	30 %
FIN DE MISSION	70 %

6. CONDITIONS DE PAIEMENT :

Les sommes dues au titre de ce contrat sont payables, sauf dispositions contraires, sans escompte, à la date de paiement indiquée sur les factures, selon les conditions suivantes :

- Condition de paiement : PAIEMENT A 10 JOURS.
- Mode de règlement : VIREMENT/MANDAT.

Les règlements seront adressés :

- Pour les avis de virement à « encaissement.bordeaux@apave.com » selon coordonnées suivantes :

DOMICILIATION	IBAN	RIB	SWIFT
LYON	FR64	30002 02273 0000060498V 02	CRLYFRPP

- Pour les chèques, billets à ordre ou LCR à « APAVE SUDEUROPE SAS - BP 3 33370 ARTIGUES PRES BORDEAUX » libellés à l'ordre de « APAVE SUDEUROPE SAS ».

7. ADRESSES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT :

MENTIONS OBLIGATOIRES SUR FACTURE (Ordonnance n°2019-359 du 24 avril 2019)

Si le Client souhaite que la facturation émise par APAVE comporte un numéro de bon de commande en référence à la présente offre et/ou une adresse d'expédition postale différente de celle présentement indiquée, il s'engage à adresser, à l'émetteur de l'offre, un bon de commande précisant ces informations dans les plus brefs délais après signature d'acceptation de la présente offre.

Le Client accepte ainsi expressément que s'il envoie un bon de commande postérieurement à la date de la facturation émise par APAVE, il rend inopposable à APAVE toute contestation de la facture au motif que le numéro de bon de commande serait absent sur celle-ci et/ou que l'adresse d'expédition devrait être différente. Le Client accepte qu'aucun avoir ni refacturation ne sera fait dans ce cas par APAVE et la facture devra être mise en paiement par le Client à la date prévue.

Sauf modification de votre part, les factures seront libellées à l'ordre de :

LES INDEHPADANTS
AVENUE DE CURTIS
31490 LEGUEVIN
FRANCE
SIREN : 888644259

désigné en tant que payeur.

Elles seront transmises à cette même adresse.

8. RAPPORTS :

Le rapport sera envoyé sous la forme d'un fichier PDF par courrier électronique aux adresses suivantes :

indehpadants@outlook.fr

Le client reconnaît la validité et la force probante de ce fichier. Toutes les précautions devront être prises par le Client pour que ce courrier puisse être reçu dans de bonnes conditions (avertissement en cas de changement de destinataire ou d'adresse, antispam...)

Fait à ECULLY, le 19/10/2022

Pour APAVE

MARIELLE ASSOULINE-AMOZIG

Pour le Client

Le client déclare expressément avoir lu, compris et accepté sans réserve les conditions générales et particulières de la présente offre ainsi que l'ensemble des pièces contractuelles qui la constitue.

(date, cachet signature)

FICHE PRESTATION ET CONDITIONS TARIFAIRES

Référence : A534745624.1 / Mission N°1
Evaluation Externe ESSMS selon le référentiel HAS 2022

Raison sociale et adresse d'intervention :

LES INDEHPADANTS
AVENUE DE CURTIS
31490 LEGUEVIN

Renseignements à valider ou à compléter :
Contact : MME Myriam HISSANE
Tél. :
Fax :
Mail : indehpadants@outlook.fr

Les interventions seront effectuées selon les termes de la fiche descriptive de prestation jointe en annexe de cette offre.

Caractéristiques

Mme HISSANE, **Coordinatrice réseau de l'Association les IndEHPADants**, souhaite un devis pour l'évaluation de 14 EHPAD (voir fiches d'identité en annexe), dont l'un d'eux doit être évalué au cours du 1er semestre 2023.

Conditions d'intervention :**Conditions tarifaires**

Montant total H.T. **93 000 €**

Montant total T.T.C.(*)
111 600 €

(*) T.V.A. surencaissement au taux légal en vigueur de 20 %

Le montant de la prestation est défini selon un mode de chiffrage de type forfait.

Le montant de la prestation se décompose de la façon suivante :

	Montant
Prestation d'évaluation ESSMS - 14 ESSMS Association INDEHPADANTS - TOTAL HT frais compris	93 000,00 €
(Voir en annexe, Décomposition du prix détaillée par ESSMS)	

Pour le Client

Le client déclare expressément avoir lu, compris et accepté sans réserve les conditions générales et particulières de la présente offre ainsi que l'ensemble des pièces contractuelles qui la constitue.

(date, cachet, signature)

ANNEXES

Association LES INDEHPADANTS - DIMENSIONNEMENT DE L'INTERVENTION PAR ESSMS								
	Établissement	Localisation	Nb total lits	Préparation	Visite	Rédaction	Total charge	Durée évaluation sur site
				Hors site (RM)* Charge en j	d'évaluation Sur site (RM et ES)* Charge en j	Rapport Hors site (RM et ES) Charge en j		
1.	EHPAD Résidence Alliance	Cologne (32)	88	0,5 j	6,0 j	1,0 j	7,5 j	3,0 j
2.	EHPAD Les Treize Vents	Belberaud (31)	80	0,5 j	4,5 j	1,0 j	6,0 j	2,5 j
3.	Résidence Les Jardins d'Agapé	Auch (32)	90	0,5 j	6,0 j	1,0 j	7,5 j	3,0 j
4.	EHPAD Marie LEHMANN	Balma (31)	80	0,5 j	4,5 j	1,0 j	6,0 j	2,5 j
5.	EHPAD Sainte-Marie	Siradan (65)	70	0,5 j	4,5 j	1,0 j	6,0 j	2,5 j
6.	Résidence Saint-Simon	Toulouse (31)	94	0,5 j	6,0 j	1,0 j	7,5 j	3,0 j
7.	Résidence Isatis de Fonsegrives	Quint-Fonsegrives (31)	84	0,5 j	4,5 j	1,0 j	6,0 j	2,5 j
8.	EHPAD CURTIS	Léguevin (31)	64	0,5 j	4,5 j	1,0 j	6,0 j	2,3 j
9.	EHPAD Les Jardins de Rambam	Saint-Orens-de-Gameville (31)	92	0,5 j	6,0 j	1,0 j	7,5 j	3,0 j
10.	Résidence Maisonneuve	Villefranche-de-Lauragais (31)	95	0,5 j	6,0 j	1,0 j	7,5 j	3,0 j
11.	Résidence Les Serpolets	Cépet (31)	44	0,5 j	3	1,0 j	4,5 j	1,5 j
12.	EHPAD Plénitude Saint-Michel	Toulouse (31)	73	0,5 j	4,5 j	1,0 j	6,0 j	2,5 j
13.	EHPAD Les Roses	Calmont (31)	95	0,5 j	6,0 j	1,0 j	7,5 j	3,0 j
14.	EHPAD L'Acacia	Nailloux (31)	95	0,5 j	6,0 j	1,0 j	7,5 j	3,0 j
TOTAUX							93,0 j	37,3 j

Association LES INDEHPADANTS - OFFRE FINANCIERE / ESSMS							
	Établissement	Localisation	Nb total lits	Total charge	Tarif jour HT (Frais compris)	TOTAL HT	TOTAL TTC
1.	EHPAD Résidence Alliance	Cologne (32)	88	7,5 j	1 000,0 €	7 500 €	9 000 €
2.	EHPAD Les Treize Vents	Belberaud (31)	80	6,0 j	1 000,0 €	6 000 €	7 200 €
3.	Résidence Les Jardins d'Agapé	Auch (32)	90	7,5 j	1 000,0 €	7 500 €	9 000 €
4.	EHPAD Marie LEHMANN	Balma (31)	80	6,0 j	1 000,0 €	6 000 €	7 200 €
5.	EHPAD Sainte-Marie	Siradan (65)	70	6,0 j	1 000,0 €	6 000 €	7 200 €
6.	Résidence Saint-Simon	Toulouse (31)	94	7,5 j	1 000,0 €	7 500 €	9 000 €
7.	Résidence Isatis de Fonsegrives	Quint-Fonsegrives (31)	84	6,0 j	1 000,0 €	6 000 €	7 200 €
8.	EHPAD CURTIS	Léguevin (31)	64	6,0 j	1 000,0 €	6 000 €	7 200 €
9.	EHPAD Les Jardins de Rambam	Saint-Orens-de-Gameville (31)	92	7,5 j	1 000,0 €	7 500 €	9 000 €
10.	Résidence Maisonneuve	Villefranche-de-Lauragais (31)	95	7,5 j	1 000,0 €	7 500 €	9 000 €
11.	Résidence Les Serpolets	Cépet (31)	44	4,5 j	1 000,0 €	4 500 €	5 400 €
12.	EHPAD Plénitude Saint-Michel	Toulouse (31)	73	6,0 j	1 000,0 €	6 000 €	7 200 €
13.	EHPAD Les Roses	Calmont (31)	95	7,5 j	1 000,0 €	7 500 €	9 000 €
14.	EHPAD L'Acacia	Nailloux (31)	95	7,5 j	1 000,0 €	7 500 €	9 000 €
TOTAUX						93 000 €	111 600 €

Informations ESSMS (Informations recueillies et fichier FINESS)	
Raison sociale organisme gestionnaire	ASSOCIATION LES INDEHPADANTS
Adresse	AV DE CURTIS 31490 LEGUEVIN
N° FINESS	/
N° SIRET	88864425900010
Nb d'ESSMS	14 ESSMS
Statut juridique	Association
Catégories d'ESSMS	- Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
Public	Personnes Agées dépendantes Personnes Alzheimer ou maladies apparentées
Nom interlocuteur (trice) Fonction	Mme Myriam HISSANE, coordinatrice réseau
Téléphone	07 89 29 29 09
Date ou période envisagée pour l'évaluation externe	1 ^{er} semestre 2023 pour la Résidence Isatis de Fonsegrives, à Quint-Fonsegrives

	Établissement	Localisation	Responsable	Nb total lits	Nb places unité classique	Nb places UVP/Acc. Temp	Nb ETP
1.	EHPAD Résidence Alliance	Cologne (32)	Mme Nathalie SOULIER	88	80	0/8	70
2.	EHPAD Les Treize Vents	Belberaud (31)	Mme Anne DE ZOTTI et Mme Katia DE ZOTTI	80	71	9/0	55
3.	Résidence Les Jardins d'Agapé	Auch (32)	Mme Valérie OULÉ	90	56	28/6	59
4.	EHPAD Marie LEHMANN	Balma (31)	M. Simon AYMES	80	70	10/0	63
5.	EHPAD Sainte-Marie	Siradan (65)	Mme Béatrice GOURDOU-BOUÉ et Mme Maud FÉRAL	70	70	0/0	53
6.	Résidence Saint-Simon	Toulouse (31)	Mme Camille COLCY	94	80	14/0	71
7.	Résidence Isatis de Fonsegrives	Quint-Fonsegrives (31)	M. Quérian	84	66	14/4	60
8.	EHPAD CURTIS	Léguevin (31)	Mme Caroline RAFFIER	64	56	8/0	43
9.	EHPAD Les Jardins de Rambam	Saint-Orens-de-Gameville (31)	Mme Virginie HONTAA	92	73	19/0	70
10.	Résidence Maisonneuve	Villefranche-de-Lauragais (31)	Mme Véronique GÉMAR	95	80	14/1	66
11.	Résidence Les Serpolets	Cépet (31)	Mme Aurélie JALADIEU-ARGYRIADES	44	32	12/0	32
12.	EHPAD Plénitude Saint-Michel	Toulouse (31)	Mme Cécile COURNAC	73	53	20/0	44
13.	EHPAD Les Roses	Calmont (31)	Mme Anne HIRTZIG	95	74	20/1	72
14.	EHPAD L'Acacia	Nailloux (31)	Mme Anne HIRTZIG	95	81	14/0	70

Evaluateur externe ESSMS – Responsable de mission



Marielle ASSOULINE-AMOZIG

Née le : 18/08/1962 à Antony
Nationalité Française

Expérience
professionnelle

et

Principales
Références

Consultante et Formatrice SENIOR MANAGEMENT DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES MEDICO-SOCIAUX

Missions en secteur médico-social

- **Référente technique nationale secteur médico-social**, APAVE, depuis 2015
 - Conception des outils destinés aux évaluateurs
 - Formations des responsables d'évaluation externe aux outils et aux techniques d'évaluation
 - Pilotage des grands projets d'évaluations
 - Recrutement et coordination des évaluateurs externes
 - Conception et animation des formations ESSMS
 - Responsable technique, interlocuteur HAS et COFRAC
- **Responsable de missions d'évaluation externe**, APAVE CERTIFICATION, QUALIMETRIS, MAZARS, CQS, AVIANCE CONSEIL, EULALIA Conseils,
105 missions d'évaluation externe dirigées depuis 2014 : secteur personnes âgées (50% : EHPAD, Résidences autonomie, SAAD, SSIAD) **et personnes handicapées** (40% : MAS, FAM, ESAT, IME, SESSAD, SAMSAH, SAVS, ITEP, Foyer de vie, Foyer d'hébergement, SAAD, SSIAD) ; **Secteur inclusion sociale** (10% : CHRIS, CADA, FJT, CAARUD)
 - Adaptation des outils aux spécificités de l'ESSMS
 - Encadrement des évaluateurs spécialistes lors des interventions sur site (soignants, éducateurs, psychologues,)
 - Élaboration du planning des entretiens
 - Communication avec le comité de suivi
 - Entretiens avec les interlocuteurs désignés
 - Rédaction et restitution du rapport
- **Responsable de missions d'évaluations internes**, Groupe MAZARS, EQR, EULALIA Conseils,
25 missions d'évaluation interne dirigées depuis 2013 : secteur personnes âgées (EHPAD, Résidences autonomie, SAAD, SSIAD) **et personnes handicapées** (MAS, ESAT, FH, IME, SESSAD, SAAD, SSIAD); secteur Protection de l'enfance (MECS) ; Secteur inclusion sociale (CAARUD; MJPM) :
 - Conception ou adaptation du référentiel d'évaluation interne
 - Formation des acteurs de l'évaluation interne (Copil et participants)
 - Planification de l'évaluation interne / Composition des groupes de travail
 - Rédaction et restitution du rapport d'évaluation interne
- **Responsable qualité de 7 Services d'Aide à Domicile (SAAD) –de 2007 à 2014 : GE APA 13, groupement d'employeurs SAAD (Services d'aide à domicile intervenant auprès de personnes handicapées et âgées) :**
 - Préparation à la Certification NF X50-056 et label Cap Handéo
 - Maintenance et suivi des SMQ certifiés et labellisés
 - Formation des salariés aux procédures et outils de suivi qualité
 - Audit interne des structures
- **Déploiement d'une formation à la norme NF X50-056** (Service à la personne) auprès de plus 15 fédérations ADMR – De 2006 à 2008 - UNADMR
 - Conception des supports de formation
 - Animation des sessions de formation (environ 70 jours)

Expérience
professionnelle

et

Principales
Références
(suite)

Ouvrage /
Publication

Formation / diplômes
et qualification(s)

Missions en tant que responsable d'audit

- **APAVE CERTIFICATION et MDC Qualité :**
 - **Label QUAF** (organismes de formation) / Audit labellisation ; pré-audit
 - **Certification QUALIOPI et label QUAF** (Audits et pré-audits de certification): plus de 60 missions depuis 2017
- **APAVE CERTIFICATION :** Responsable d'audit Label « Établissement Bien traitant »®
- **TÜV CERT et autres organismes certificateurs**
 - **ISO 9001 V2000, V2008** / Audits de certification et audits à blanc : environ 100 jours

Missions en tant que formatrice : Conception et animation

- **RSE France- filiale APAVE (depuis 2016)**
 - Évaluateur Externe Expert SAAD (certifié Apave Certification)
 - Comprendre les impacts et les opportunités de la loi « ASV » pour les Services à domicile (SAAD)
- **ANFG, Association Nationale de Formation en Gérontologie (2018-22)**
 - Accompagnement à la VAE de Directeur d'Établissements Gérontologiques (titre de niveau 7 RNCP) en sessions collectives ou individuelles
 - Optimiser la rédaction du projet d'établissement
 - Animer la démarche qualité en ESSMS
- **AFNOR Compétences (2008-2014)**
 - Lecture Pas à pas de la norme ISO 9001 V2008
 - Auditeur Interne ISO 9001 (5 jours)
 - La norme NF X50-056 (SAAD), la démarche qualité en service à la personne
 - La norme NF X50-058(EHPAD), la démarche qualité en EHPAD
 - EVALUATEUR INTERNE et EVALUATEUR EXTERNE (certifié AFNOR)
 - Animer l'évaluation interne avec le référentiel QUALITEVAL
 - Certification ou évaluation externe en SAAD ?
- **CEGOS (2008 à 2014)**
 - Auditeur Interne ISO 9001 (5 jours)
 - Guide ISO 9001
 - Chef de projet en secteur médico-social
- **ADAPEI 06**
 - Prendre soin des usagers, prendre soin des professionnels : les clés de la bientraitance et de la non-maltraitance
- **FEGAPEI (2009 à 2020)**
 - Animer la démarche d'évaluation interne avec le référentiel QUALIEVAL
- **UNIFAF Lorraine / EQR**
 - Culture du secteur médico-social à destination de l'encadrement intermédiaire »

Co-auteur de l'ouvrage « **Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles dans les services à la Personne, Une étape incontournable pour l'évaluation** ». Éditions AFNOR (2011)

- **DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENTS GÉRONTOLOGIQUES**, niv. 7 - ANFG, Association Nationale de Formation en Gérontologie (juin 2017)
- **ÉVALUATEUR EXTERNE DES ORGANISATIONS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE - EXPERT S.A.A.D Certifié**, RSE France / APAVE CERTIFICATION (2016)
- **GESTIONNAIRE DES RISQUES certifié ISO 31000 – PECB (09 2020)** / Grade actuel : *Risk Manager*
- **AUDITEUR / RESPONSABLE D'AUDIT ISO 9001 : V2015 – TÜV RHEINLAND** (2019) / Grade actuel : *Lead Auditor*
- **DIPLOMÉE DE L'ÉCOLE SUPÉRIEURE DE COMMERCE MARSEILLE, Master** option gestion, management et audit (2002)

Sommaire

1. Introduction

- 1.1. Le contexte
- 1.2. Les enjeux
- 1.3. Notre engagement dès 2022 pour l'évaluation et l'amélioration continue des ESSMS

2. Démarche proposée

- 2.1. Les objectifs de l'évaluation
- 2.2. Méthodologie
- 2.3. Sollicitations internes
- 2.4. Limite d'interventions

3. Déroulement de l'évaluation & livrables

- 3.1. Schéma directeur
- 3.2. Détail des étapes

4. Équipe proposée

5. Liste des documents demandés

6. INFORMATIONS SUR L'ETABLISSEMENT

1. Introduction

1.1. Le contexte

Vous nous sollicitez pour réaliser l'évaluation externe d'un ou plusieurs établissements et services sociaux et médico-sociaux afin de vérifier leur conformité aux critères du référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (HAS - mars 2022), et dans le cadre de l'obligation d'amélioration continue de la qualité des prestations (Article L 312-8 du CASF).

1.2. Les enjeux

- ✓ Répondre à la double obligation d'évaluation externe périodique et d'amélioration continue de la qualité des prestations exigées par l'article L-312-8 du CASF (Code de l'action sociale et des familles).
- ✓ Respecter son engagement de conformité vis-à-vis de la réglementation relative au service / établissement.
- ✓ Renforcer la transparence et le suivi des prestations réalisées au sein de l'établissement ou du service.

1.3. Notre engagement dès 2022 pour l'évaluation et l'amélioration continue des ESSMS

Dès l'annonce et la publication des textes réglementaires relatifs à l'évaluation des Établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux, en début d'année 2022, APAVE a souhaité se positionner fermement en assurant une communication permanente et actualisée auprès de ces clients, sur les éléments de veille législative majeurs (Actualités site, Webinaires, outil d'auto-diagnostic, supports de communication sur l'offre APAVE..).

Parallèlement, la désignation d'un référent technique national a permis de recruter et qualifier les consultants-évaluateurs dans nos différentes antennes régionales, dans le respect des exigences de la norme 17020, ainsi que de formaliser la méthodologie d'évaluation décrite par la HAS.

Dans le cadre de l'évaluation externe des ESSMS notre organisme respecte les règles d'indépendance et d'impartialité énoncées au §4.1 du cahier des charges applicable aux organismes chargés de l'évaluation des ESSMS (HAS, 12 Mai 2022).

Pourquoi choisir Apave pour vous accompagner ?

Une forte compréhension des enjeux de votre secteur

- Une équipe d'experts techniques dédiée, avec une compréhension importante des besoins liés aux établissements de santé et médico-sociaux.
- Un maillage territorial dense pour être au plus proche de vous : 12 650 collaborateurs répartis dans nos 130 agences et 170 centres de formation.
- Des horaires et formats de prestations adaptés aux contraintes de votre activité et de votre personnel.
- Des intervenants en formation spécialisés, connaissant les modalités et contraintes d'intervention de votre secteur.

Le développement de nos activités pour répondre à l'ensemble de vos projets

- Le développement de nombreux services en ligne pour vous permettre de piloter vos projets à distance et en temps réel, afin de maîtriser l'ensemble de vos risques.
- Une approche globale pour répondre à l'ensemble de vos enjeux grâce aux 5 métiers du groupe Apave : inspection, formation, conseil et accompagnement technique, essais et mesures, ainsi que certification et labellisation.
- Un accompagnement complet sur des prestations à la fois réglementaires et non réglementaires pour maîtriser l'ensemble de vos risques.
- Des interventions en toutes situations : en exploitation, à la suite d'incidents ou encore d'accidents.

Vérifier votre conformité aux nouvelles exigences & améliorer la qualité de vos prestations

Evaluation externe - Référentiel HAS - Autoévaluation - Formation - Prévention

ESSMS : adopter une **démarche d'amélioration continue** au sein de votre établissement

Le contexte réglementaire évolue pour renforcer la transparence et le suivi des prestations et des soins réalisés au sein des établissements et services sociaux et médicaux sociaux (ESSMS). Il appartient désormais aux 40 000 établissements français concernés de mettre en place une démarche d'évaluation externe auprès d'un organisme accrédité par le COFRAC.

L'objectif : réaliser une évaluation plus stricte et plus objective afin d'apporter plus de transparence sur la qualité des prestations réalisées au sein des établissements auprès de leurs différentes parties prenantes (les usagers eux-mêmes, leur famille ou encore les salariés).

Apave vous accompagne dans cette démarche de mise en conformité au regard de l'évolution réglementaire et dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de vos prestations :

- Réaliser l'évaluation externe de votre établissement ou service en tant qu'organisme évaluateur.
- Former votre personnel à une autoévaluation préliminaire.
- Former votre personnel à la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue.
- Déployer des solutions digitales qui facilitent le développement d'une culture prévention efficiente : document unique et remontée de situations dangereuses.

L'offre Apave

Vérifier votre conformité aux nouvelles exigences & améliorer la qualité de vos prestations

Evaluation externe de la qualité des ESSMS

La Haute Autorité de Santé (HAS) a publié en 2022 le nouveau référentiel d'évaluation externe de la qualité des ESSMS.

Cette évaluation complète, réalisée à partir de la plateforme SYNAE, comporte 157 critères d'évaluation et tient compte du profil de l'établissement. Elle est à réaliser tous les 5 ans par un organisme accrédité par le COFRAC et habilité par la HAS.

En tant qu'organisme évaluateur, Apave est votre partenaire pour réaliser votre évaluation externe.

Formation-action dans la mise en œuvre de l'autoévaluation

Anciennement appelée « évaluation interne », l'autoévaluation n'est désormais plus obligatoire mais fortement conseillée afin de se préparer aux mieux à l'évaluation externe.

Cette formation-action vise à professionnaliser votre approche concernant cette autoévaluation, au regard de votre propre structure :

- Démarche audit qualité.
- Savoir-être et posture durant la phase d'évaluation.
- Construction d'un plan d'action pour assurer la mise en conformité et la mise en place d'une approche d'amélioration continue.

Formation « être Référent(e) Qualité »

Apave accompagne votre Direction et/ou votre Référent(e) Qualité dans la compréhension fine des exigences du nouveau référentiel, pour que vous puissiez déterminer les actions les plus efficaces et pertinentes à mettre en œuvre dans votre contexte.

Cette étape de décryptage est clé pour vous permettre d'élaborer une stratégie commune, avec des objectifs clairs et partagés par l'ensemble de l'organisation.

Pour aller plus loin

- Valorisez l'ensemble de vos démarches avec le LABEL ÉTABLISSEMENT BIEN TRAITANT®.
- Digitalisez votre évaluation des risques professionnels et assurez la remontée de situations à risque au sein de votre établissement avec nos services en ligne : Pilot Santé Sécurité & Alert Santé Sécurité, personnalisables selon les besoins de votre structure.



Faites un 1^{er} pas avec notre autodiagnostic gratuit en ligne

Nos atouts

- L'expérience de plusieurs centaines d'évaluations externes en ESSMS – sous habilitation HAS.
- Un réseau d'évaluateurs disponibles sur l'ensemble du territoire national et formés à la nouvelle méthodologie.
- Une équipe dédiée au secteur de la santé et du médico-social pour répondre à vos besoins.
- 150 ans d'expérience dans la maîtrise des risques et la conformité, en tierce-partie.
- N°1 de la formation en sécurité.
- Des services en ligne pour vous accompagner dans votre quotidien.

2. Démarche proposée

2.1. Les objectifs de l'évaluation

Conformément à la procédure et aux outils élaborés par la Haute Autorité de santé (HAS)¹, l'évaluation de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) a pour objet d'apprécier les prestations délivrées par les ESSMS.

La démarche d'évaluation portée par la HAS vise prioritairement à permettre à la personne accompagnée d'être actrice de son parcours, à renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services et à promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

L'évaluation constitue un levier de mobilisation des professionnels, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies.

L'évaluation consiste en une appréciation réalisée par un tiers extérieur indépendant, lors d'une visite au sein des ESSMS. Ce tiers est nommé « l'organisme ». Il s'agit d'un organisme accrédité – donc autorisé à réaliser des évaluations en ESSMS - conformément à ce qui est prévu par l'article 1er du décret n°2022-742 du 28 avril 2022.

L'évaluation mesure la satisfaction de l'ESSMS aux critères du référentiel d'évaluation de la qualité publié par la HAS.

L'évaluation est réalisée par les organismes autorisés à procéder aux évaluations, sur la base du référentiel d'évaluation et des méthodes décrites dans le manuel d'évaluation.

L'ensemble de ces outils peut également être utilisé par les ESSMS dans le cadre de leur démarche d'amélioration continue de la qualité.

La visite d'évaluation tient compte des résultats de la démarche d'amélioration continue de la qualité engagée par l'ESSMS pour apprécier la dynamique d'amélioration du service rendu.

2.2. Méthodologie

Les enjeux de notre intervention sont de :

- Respecter le calendrier établi avec l'ESSMS
- Produire un rapport d'évaluation externe pour chaque ESSMS, qui met en évidence les points forts et les axes de progrès identifiés, en conformité avec les exigences de la procédure et des outils élaborés par la HAS (mars 2022).
- Réaliser une évaluation en conformité avec les exigences de la norme ISO17020

Durée d'une mission d'évaluation :

Le binôme d'évaluateurs intervient au cours d'une mission d'évaluation dont la durée dépend de la taille, de la typologie et des activités de l'ESSMS.

Les durées d'intervention seront déterminées en amont de l'étape de préparation, pour l'ensemble des ESSMS concernés, en concertation avec le responsable de projet et l'interlocuteur désigné de l'organisme gestionnaire.

Les intervenants :

Le binôme d'évaluateurs est constitué :

- D'un évaluateur dit « généraliste », responsable de la mission, ayant un profil de responsable d'audit qualité
- D'un évaluateur dit « spécialiste », ayant un profil « métier » en rapport avec l'activité principale de l'ESSMS.

Méthodologie :

Pour chaque critère du référentiel :

- Il est **vérifié, observé, analysé la satisfaction aux exigences mentionnées, à travers** :
 - o Les réponses formulées oralement par les personnes rencontrées (personne accompagnée, familles et/ou professionnels et/ou ESSMS)
 - o Les exigences réglementaires et législatives en relation avec le critère évalué (sur la base des références rappelées par le référentiel HAS, mais aussi des textes identifiés par l'organisme évaluateur pour l'ESSMS évalué)
 - o Les preuves produites par l'ESSMS, suggérées par le référentiel et le manuel d'évaluation HAS : formalisation et traçabilité de la méthodologie et des pratiques
 - o Les preuves complémentaires demandées par l'évaluateur
 - o Les observations sur le terrain du cadre de vie privé et commun
 - o Les résultats de la démarche d'amélioration continue de la qualité engagée par l'ESSMS à travers les différentes actions : auto-évaluations réalisées, actions spécifiques engagées au regard de l'activité de la structure (plan d'actions spécifique au public accompagné, certifications, labellisations, enquêtes de satisfaction, traitement des réclamations, retours d'expériences salariés, CVS, traitement des événements indésirables, etc.) et toutes autres actions engagées par l'ESSMS pour améliorer la qualité des prestations proposées aux personnes accueillies.
- Les constats et preuves recueillis sont enregistrés sur l'outil SYNAE, par l'intervenant.
- Si les éléments fournis ne sont pas suffisants pour établir l'évaluation, la cotation la plus basse sera appliquée avec pour motif l'absence de preuves.
- La cotation est déterminée par l'évaluateur et objectivée par les constats formalisés dans l'outil d'évaluation et les preuves recueillies.

Action/posture de l'intervenant :

Chaque évaluateur aura pour mission d'interroger les interlocuteurs désignés par l'ESSMS dans le planning (voir étape d'évaluation sur site), en formulant-reformulant le libellé de chaque critère du référentiel, afin de recueillir le constat, le formaliser sur l'outil SYNAE. Toutes les preuves demandées, recueillies et consultées seront citées dans le rapport.

Les outils et documents de référence HAS :

- Référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, HAS, validé par la CSMS le 8 mars 2022
- Le Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, validé par la CSMS le 8 mars 2022
- La Procédure d'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux, validée par la CSMS le 10 mai 2022
- Outil en ligne SYNAE d'évaluation, plateforme sécurisée créée par la HAS pour la réalisation par les organismes évaluateurs (figurant sur la liste disponible sur le site HAS et SYNAE)
- GUIDE D'UTILISATION SYNAE - 2ème partie : ORGANISMES ACCREDITES - Création de compte et dépôt d'un document - Version 2 - 27 juin 2022
- Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles applicables à l'ESSMS évalué

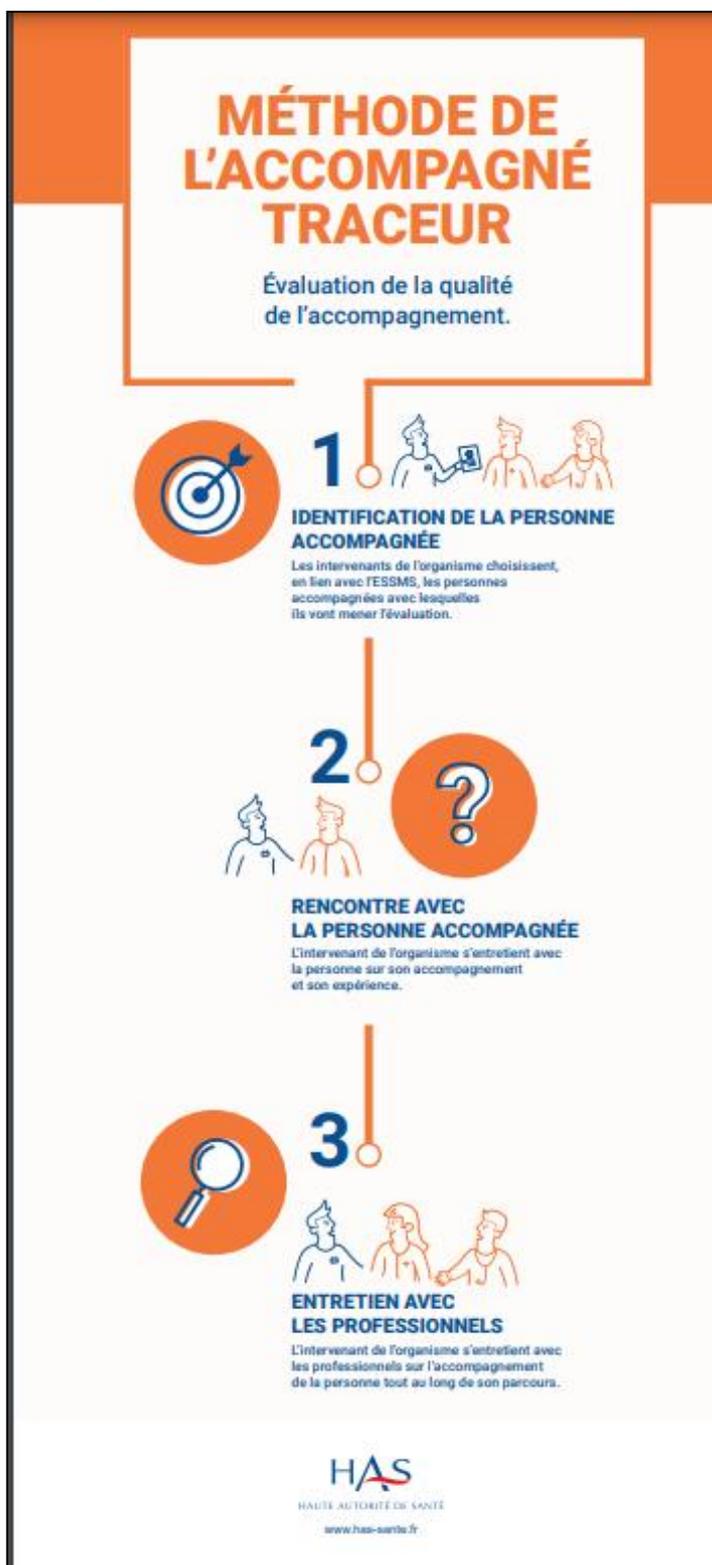
Les outils et documents APAVE :

- Guide méthodologique d'évaluation par chapitre du référentiel à l'usage de l'intervenant, responsable de mission et évaluateur spécialiste, comprenant :
 - o La méthodologie détaillée par chapitre : Accompagné traceur, traceur ciblé, audit système
 - o La liste complétée des références législatives et réglementaires pour chaque critère
 - o La liste complétée des preuves à recueillir ou observations à réaliser pour chaque critère
 - o Les points de vigilance à observer pour chaque critère en fonction du type d'établissement et/ou de public
- Planning type par catégorie d'ESSMS
- Outil Excel d'évaluation permettant l'évaluation hors connexion
- Liste des documents à produire par l'ESSMS en amont de l'évaluation sur site
- Outils d'analyse documentaire et réglementaire pour les documents majeurs de l'ESSMS : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, projet d'établissement ou de service, trame de contrat de séjour ou DIPC, trame de projet personnalisé.

2.3. Sollicitations internes

Chacun des chapitres du référentiel est directement associé à une méthode d'évaluation, sollicitant usagers, professionnels d'intervention et d'encadrement de l'ESSMS :

1. La méthode de l'accompagné traceur est centrée sur l'analyse de l'accompagnement d'une personne accompagnée par la structure évaluée. Elle permet, à partir du croisement de l'expérience de la personne et des professionnels qui l'accompagnent, d'apprécier la qualité des pratiques au quotidien. **Elle sera utilisée pour évaluer tous les critères du chapitre 1.**



2. La méthode du traceur ciblé est centrée sur l'entretien avec les professionnels pour évaluer la mise en œuvre d'un processus sur le terrain, ainsi que sa maîtrise. L'évaluation part du **terrain pour remonter vers le processus.** Elle sera utilisée pour évaluer tous les critères du chapitre 2.



3. La méthode de l'audit système permet d'évaluer l'organisation de l'ESSMS pour s'assurer de la maîtrise des processus mis en œuvre et de sa capacité à atteindre les objectifs, grâce à un regard croisé de la gouvernance de l'ESSMS et des professionnels de terrain. **Elle sera utilisée pour évaluer tous les critères du chapitre 3.**



2.4. Limite d'interventions

Sont exclues de la prestation :

- La mise en œuvre du programme d'action détaillé.
- La mise à jour du document unique après réalisation du programme d'action (mise à jour annuelle prévue si option retenue)
- Les analyses, les mesures et les prélèvements.
- La vérification du respect des obligations réglementaires.

L'APAVE ne saurait être tenue responsable de manquements de l'ESSMS amenant à une cotation basse pour insuffisance de preuves (ex : absence de l'interviewé, de document clef...).

Toute demande de rectification d'évaluation (notamment une demande émise par l'ESSMS en phase d'observation quant à une cotation basse par insuffisance de preuves) donnera lieu à une facturation complémentaire d'analyse documentaire voire – si requis - de contre-visite. Cette facturation sera calculée comme suit :

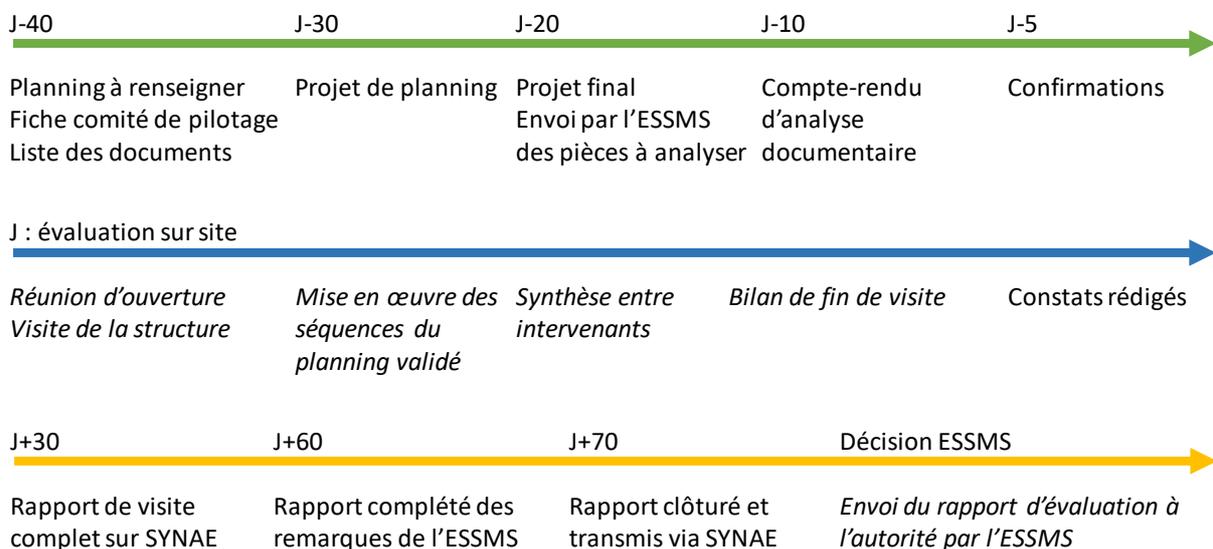
- Tarification sur la base horaire de 2h par preuve documentaire à retraiter
- Tarification de la contre-visite sur la base d'une journée d'honoraires par journée supplémentaire

3. Déroulement de l'évaluation & livrables

Voici le déroulement en 10 étapes d'une mission d'évaluation, que nous proposons, pour chaque établissement ou service concerné par le présent appel d'offre :

J étant la date/période fixée par l'arrêté émis par l'ATC (Autorité de Tarification et de Contrôle) ou par l'ESSMS (ESSMS prioritaire)

3.1. Schéma directeur



3.2. Détail des étapes

Étape 1: J-40 :

- Prise de contact avec l'interlocuteur identifié par l'ESSMS pour présenter l'équipe d'évaluateurs et fixer fermement la date de l'évaluation (action : RM, Responsable de Mission et Interlocuteur ESSMS)
- Rappel des exigences relatives à la participation des usagers / professionnels / membres de la gouvernance, en fonction de la méthodologie applicable pour chacun des 3 chapitres du référentiel (action : RM).

- Envoi du planning des entretiens à compléter par l'ESSMS : nom et fonction des interlocuteurs identifiés par critère (personne accompagnée, professionnels ou ESSMS), avec rappel des exigences relatives à la participation des usagers / professionnels / membres de la gouvernance, en fonction de la méthodologie applicable pour chacun des 3 chapitres du référentiel (action : RM).
NB : Le planning précise la répartition des critères par évaluateur.
- Constitution d'un comité de pilotage (COFIL) de l'évaluation (Action : ESSM)
- Envoi de la liste des documents de l'ESSMS à analyser par les intervenants (action : RM).

Livrables

- Planning des entretiens à compléter par l'ESSMS : nom et fonction des interlocuteurs identifiés par critère (personne accompagnée, professionnels ou ESSMS), avec rappel des exigences relatives à la participation des usagers / professionnels / membres de la gouvernance, en fonction de la méthodologie applicable pour chacun des 3 chapitres du référentiel
- Fiche méthodologie « Constitution d'un comité de pilotage (COFIL) de l'évaluation »
- Liste des documents de l'ESSMS à analyser par les intervenants

Étape 2: J-30

- Envoi du planning complété par l'ESSMS (action : copil de l'évaluation / RM)
- Accusé de réception du responsable de mission et envoi des remarques et demandes éventuelles de modifications du planning (action : RM)
- Renvoi du planning modifié (action : copil de l'évaluation)

Livrables

- Planning complété par l'ESSMS
- Planning annoté par le responsable de mission

Étape 3 : J-20

- Validation du planning version finale (action : copil de l'évaluation / RM)
- Convocation des interlocuteurs identifiés par l'ESSMS (action : copil évaluation)
- Envoi des pièces demandées (action : copil évaluation)

Livrables

- Planning version finale
- Envoi des pièces demandées à l'ESSMS pour analyse par le RM (Responsable Mission)

Étape 4 : J-10

- Analyse documentaire des pièces demandées à l'ESSMS à l'étape 3 (action : RM)
- Envoi du document d'analyse documentaire au COFIL (action : RM)

Livrables

- Compte-rendu d'analyse documentaire

Étape 5 : J-5

- Confirmation des aspects logistiques la mission : adresse, lieu des entretiens, visites auprès des usagers (EHPAS ou service à domicile),

Étape 6 : J : évaluation sur site

- Réunion d'ouverture
- Visite de la structure
- Mise en œuvre des séquences du planning validé à l'étape 3
- Synthèse entre intervenants (chaque fin de journée) / débriefing du matin (chaque début de journée)
- Bilan de fin de visite

Livrables

- Constats rédigés / Cotation des critères / Restitution à chaud

Étape 7 : J + 30 maximum

- Envoi du rapport de visite complet à l'ESSMS, via la plateforme SYNAE (action RM) : constats, cotations et formulaires critères impératifs le cas échéant

Livrables

- Rapport de visite complet à l'ESSMS, via la plateforme SYNAE : constats, cotations et formulaires critères impératifs le cas échéant

Étape 8 : J + 60 maximum

- Renvoi par l'ESSMS au RM du rapport de visite complété de ses observations (action : Copil)

Livrables

- Rapport de visite complété des observations de l'ESSMS*

Étape 9 : J + 70 maximum

- Prise en compte des remarques de l'ESSMS, clôture du rapport d'évaluation et communication à l'ESSMS via la plateforme SYNAE (action : RM)

Livrables

- Rapport d'évaluation clôturé et communiqué à l'ESSMS via la plateforme SYNAE (action : RM)

Étape 10 : à déterminer par l'ESSMS

- Envoi du rapport d'évaluation à l'Autorité de Tarification et de contrôle (action : Copil)

* Voir § limites - contre-visites

4. Équipe proposée

APAVE dispose à ce jour d'une trentaine d'évaluateurs référencés (internes et externes) et répondant aux critères de qualification requis par la HAS et imposés par notre procédure interne : diplôme, expérience en secteur médico-social, expérience d'audit/évaluation, formation interne à l'évaluation en ESSMS (Qualifications EVE01 et EVE02).

Le CV de l'évaluateur généraliste (responsables de mission) et du ou des évaluateur(s) spécialiste(s) pressentis sont en Annexe de cette offre.

La charte de l'intervenant APAVE (évaluateur) :

L'intervenant est un représentant d'Apave, de ses valeurs et de ses engagements en matière d'évaluation des ESSMS.

- Il met au service d'Apave, de l'établissement ou du service évalué sa compétence pour agir en toute indépendance et impartialité.
- Il préserve la confidentialité des missions qui lui sont confiées.
- L'évaluateur à une approche fondée sur la preuve (cf. Référentiel HAS / guide méthodologique APAVE)
- Ses constats, son rapport sont une photographie fidèle de la situation de l'établissement ou du service.

Les qualités personnelles requises pour agir en accord avec ces principes, sont :

- l'intégrité : il est juste attaché à la vérité, sincère, honnête et discret
- l'ouverture d'esprit : il est soucieux de prendre en considération des idées ou des points de vue différents
- la diplomatie : il fait preuve de tact et d'habileté dans les relations avec les autres
- Le sens de l'observation : en étant activement attentif aux activités et à leur environnement.
- la perspicacité : il appréhende instinctivement et est capable de comprendre les situations
- la polyvalence : par une facilité à s'adapter à différentes situations, milieux, public accompagné, ..
- la ténacité : il est persévérant et concentré sur l'atteinte des objectifs de sa mission d'évaluation
- la capacité de décision : il est capable de tirer dans le temps imparti des conclusions fondées sur un raisonnement et une analyse logique
- l'autonomie : il agit et travaille de son propre chef tout en établissant des relations efficaces avec l'autre intervenant, responsable de mission ou évaluateur spécialiste
- la rigueur : il est performant et appliqué dans chaque aspect de son métier

5. Liste des documents demandés

Les documents demandés en amont de l'évaluation sur site (lors de l'étape 1 (J-40), sont :

- Le livret d'accueil remis aux usagers
- Le règlement de fonctionnement remis aux usagers et aux professionnels
- Le projet d'établissement ou de service
- Une trame de contrat de séjour ou DIPC
- Une trame de projet personnalisé

(Liste non exhaustive)

6. Informations sur l'établissement

MERCI DE RECONFIRMER LES INFORMATIONS CI-DESSOUS

Informations ESSMS (Informations recueillies et fichier FINESS)	
Raison sociale	
N° FINESS	
N° SIRET	
Catégorie de l'établissement	
Organisme gestionnaire	
Statut juridique	
Disciplines	
Capacité	
Public	
Date d'ouverture/autorisation	
Nom interlocuteur (trice)	
Adresse de l'ESSMS	
Téléphone	
Date ou période envisagée pour l'évaluation externe	

La présente offre a été pré-dimensionnée (durées sur site ainsi que de préparation et rapport) selon les informations en notre possession, les informations ci-dessus nous sont nécessaires pour confirmer le chiffrage et les conditions d'exécution.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

EXPLOITATION FRANCE

ARTICLE 1 - PRÉAMBULE - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales définissent les conditions générales d'intervention et de vente d'Apave auprès de ses clients.

Le terme général Apave est utilisé pour désigner l'une des entités suivantes appartenant au groupe Apave : Apave Exploitation France SAS, Apave Alsacienne SAS, Apave Parisienne SAS, Apave Nord Ouest SAS, Apave Sudeurope SAS, Apave Développement SAS, Apave Non Destructive Testing SAS et d'une façon générale toute entité Apave. Toute solidarité est exclue entre les entités Apave. Seule l'entité Apave signataire de l'offre ou du contrat avec le client sera redevable des prestations qui y sont prévues et responsable des dommages ou litiges susceptibles de s'élever à l'occasion de leur exécution.

Les prestations d'Apave sont définies dans ses offres et ses annexes, notamment annexes techniques, dans les contrats conclus avec les clients (ci-après "Conditions Particulières") et/ou dans les fiches descriptives de prestations d'Apave disponibles sur demande (ci-après "Conditions Particulières d'Intervention"). Ces documents constituent des conditions particulières aux présentes conditions générales.

Les engagements réciproques des Parties forment un tout indivisible et sont constitués d'un ou plusieurs documents figurant par ordre de priorité décroissant dans la liste ci-dessous :

- Les Conditions Particulières, puis
- Les Conditions Particulières d'intervention (fiches descriptives de prestations), et enfin
- Les présentes Conditions Générales,

En cas de conflit, contradiction ou incompatibilité entre les conditions générales et les conditions particulières, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales sur les seuls points de divergence. En cas d'application des conditions générales d'achat du client, les présentes conditions générales de prestation de service prévalent sur les points de divergence, sauf accord spécifique. Toute prestation non prévue explicitement par l'un des documents contractuels est exclue tant qu'elle n'a pas été formellement acceptée par Apave. La mission d'Apave ne débute qu'à réception de l'offre signée par le client ou à une date ultérieure convenue entre les parties dans les conditions particulières.

ARTICLE – 2 CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERVENTION D'APAVE

Apave a une mission de tierce partie indépendante définie par voie légale ou réglementaire, et exerce les prestations conformément aux normes applicables.

Apave ne se substitue pas aux autres intervenants sur les sites du client, à savoir, et sans que cette liste soit limitative : architectes, bureaux d'étude, constructeurs, entrepreneurs, maître d'ouvrage, maîtres d'œuvre, exploitants, fabricants, producteurs, mainteneurs.

Apave agit en qualité de prestataire de services assujetti à une obligation de moyens.

Apave exerce ses prestations en référence aux données techniques et scientifiques existantes au moment de ses interventions.

Dans le cas de prestation de conseil ou d'accompagnement technique, les prestations peuvent avoir un objet technique, organisationnel ou humain, donnant lieu à des propositions et avis techniques donnés à titre indicatif.

Quelle que soit la prestation d'Apave, le client reste responsable de la prise de décisions.

Apave intervient sur les installations, équipements et de manière générale sur la chose objet de la prestation qui lui sont présentées par le client et sa responsabilité ne peut donc être engagée en cas de prestations/vérifications qui ne porteraient pas sur l'ensemble de l'installation.

Sauf stipulation contraire, Apave réalise ses prestations :

- par sondage (au sens statistique), ou
- par échantillonnage, ou
- par utilisation de drones, ou
- par supervision/inspection à distance, au travers d'une assistance vidéo en temps réel, avec possibilité d'enregistrement audio et vidéo et prise de photographie.

Pour toute intervention, le client doit faire accompagner en permanence le personnel Apave par une personne qualifiée qui lui fournira tout renseignement utile pour remplir en sécurité ladite prestation.

Le client conserve la direction, l'usage, la garde et la responsabilité de l'appareil, de la machine, de l'installation, et de manière générale, de la chose objet de la prestation. En conséquence, Apave ne peut être tenue pour responsable du fonctionnement et de l'exploitation de ces

installations, appareils, machines ou accessoires objets des interventions d'inspection à effectuer, y compris dans le cas où l'intervenant Apave a été amené à se substituer au client qui n'aurait pas respecté les conditions définies ci-après (article 3) ou s'il a agi sur les ordres du client.

Les intervenants Apave ne peuvent procéder eux-mêmes à aucun montage, démontage ou sondage destructif.

Apave s'interdit toute participation à la direction ou à la surveillance des travaux, au fonctionnement, à l'exploitation et à l'entretien des installations, équipements, et de manière générale sur la chose objet de la prestation.

La dégradation ou destruction des équipements et installations soumis à des essais ou tests n'engage pas la responsabilité d'Apave, si elle résulte de l'accomplissement de ces essais ou tests dans les conditions normales et habituelles.

Dans le cadre de ses accréditations, l'intervenant Apave est susceptible d'être accompagné sur site par un évaluateur Cofrac ou autre organisme ou autorité de tutelle.

Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, il n'appartient pas à Apave de s'assurer que ses constats, informations ou avis sont suivis d'effet. L'information fournie par Apave ne peut ainsi être considérée comme ayant un caractère exhaustif.

Sauf mentions contraires, les livrables (y compris rapports temporaires ou définitifs, comptes rendus et autres documents délivrés par Apave conformément à la Prestation ci-après "Livrables") sont mis à disposition sur la plateforme en ligne dédiée d'Apave, ou à défaut, envoyés sous la forme d'un fichier PDF par courrier électronique. Le client reconnaît la validité et la force probante de ce fichier. Toutes les précautions devront être prises par le client pour que ce courrier puisse être reçu dans de bonnes conditions (avertissement en cas de changement de destinataire ou d'adresse, antispam...).

Quand l'intervention donne lieu à un rapport écrit et/ou au visa des registres réglementaires lors de l'intervention, la conservation des Livrables incombe au client, sauf obligation contraire imposée par la réglementation.

Le client n'ayant pas reçu un rapport dans un délai fixé par la réglementation ou, à défaut, dans un délai de 5 semaines après la date convenue, doit en faire la réclamation à Apave, par tout moyen apportant la preuve de cette réclamation. En l'absence d'une telle réclamation, le client est réputé avoir reçu le rapport. Aucun duplicata ne sera transmis au client. En aucun cas, Apave n'est responsable du maintien au-delà de la fin de sa prestation, des plateformes d'échanges de données informatiques qu'Apave a mis en place, sauf disposition contraire dans les conditions spécifiques de ces plateformes. Aucun Livrable destiné à être inclus dans un document final rédigé par le client ne doit être modifié ou amendé par le client. Si le client procède à des modifications, Apave se réserve le droit de décliner toute responsabilité sur le Livrable ainsi modifié.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Apave intervient à la demande du client. Apave ne pourra intervenir qu'à réception du bon de commande du client ou de tout autre document valant acceptation de l'offre.

Dans le cas de vérification périodique, Apave peut proposer une programmation des visites en adressant un avis d'intervention. Pour autant, cette procédure ne peut en aucun cas engager Apave en ce qui concerne le respect des périodicités des vérifications, le respect de celles-ci incombant exclusivement au client qui en a seul l'initiative.

Dans le cas de prestations de conseil ou d'accompagnement technique, le client reste responsable de la prise de décisions. Apave n'ayant qu'un rôle de conseil en vertu des informations qui lui sont transmises par le client, sa responsabilité ne peut pas être recherchée en cas d'absence d'information ou d'information incomplète, inexacte, ou de retards de planning qui ne lui sont pas imputables. Apave n'a pas l'obligation de vérifier la véracité, l'exactitude et l'exhaustivité des informations transmises par le client.

Il appartient au client de prendre toutes dispositions en vue du bon déroulement de l'intervention d'Apave et notamment :

- En matière d'hygiène et sécurité, le client doit se conformer à la réglementation en vigueur, notamment celle relative à l'intervention d'une entreprise extérieure
- Nommer une personne qualifiée (disposant également des habilitations requises, en tant que de besoin) et disposant d'une bonne connaissance du site et/ou des installations ou équipements concernés pour accompagner l'intervenant Apave à la demande de celle-ci

- Assurer la direction des opérations nécessaires à l'intervention et conduire les installations
- Fournir les moyens d'accès aux locaux, aux équipements, installations et de manière générale à la chose objet de la prestation, dans des conditions suffisantes de sûreté et de sécurité (un plan de sûreté devant être fourni par le client et validé par Apave en cas d'intervention sur site sensible)
- Fournir tous les documents techniques relatifs aux équipements, installations et de manière générale à la chose objet de la prestation, ainsi que tout autre document ou information nécessaire pour l'exécution des prestations ;
- Fournir toutes informations sur les modifications, incidents, survenus sur les matériels, installations et de manière générale sur la chose objet de la prestation, ainsi que tout autre document ou information nécessaire pour l'exécution des prestations
- Respecter, selon les domaines d'intervention, les prescriptions particulières indiquées dans l'offre et ses annexes
- D'une manière générale, procurer les facilités suffisantes permettant à l'intervenant Apave d'accomplir efficacement son intervention, sans perdre de temps et dans les conditions normales de sûreté et sécurité
- En cas de récurrence de points de non-conformité, Apave se réserve le droit d'exclure de sa surveillance les installations et appareils concernés, en prévenant le client par lettre recommandée avec accusé de réception (AR).

Sauf intervention sur site sensible et/ou classé secret défense pouvant nécessiter une autorisation expresse du client, les moyens utilisés par Apave dans l'exécution de sa prestation en inspection peuvent nécessiter la prise de photos et/ou de vidéos qui se limiteront aux installations, équipements, bâtiments et de manière générale, à la chose objet de la prestation présents sur le site du client. Le client autorise et accepte l'utilisation de tels procédés par Apave et déclare expressément disposer des autorisations nécessaires, notamment de droit à l'image de son personnel. Apave fera son possible pour limiter la prise de vue aux seuls équipements, installations, bâtiments et de manière générale à la chose objet de la prestation.

ARTICLE - 4 PRIX ET FACTURATION

Sauf conditions particulières expresses, les prix s'entendent hors taxes, en euros, et sont soit :

- Ceux correspondant aux barèmes en vigueur à la date de la prestation
 - Ceux négociés entre les parties dans le cadre d'un devis accepté, pour chaque prestation
- Ils sont établis en fonction des éléments fournis par le client et figurant sur une proposition soumise à son acceptation.
- Toute intervention hors des heures ouvrées - c'est à dire non comprise entre 8h et 17h - de nuit, le samedi, le dimanche, un jour férié ou en urgence, fera l'objet d'une majoration de prix suivante :
- 25% le samedi, ou de 6h à 8h et de 17h à 22h
 - 50% de nuit
 - 100% le dimanche et les jours fériés
 - 40% en urgence (c'est à dire si le délai entre la réception de la demande du client et le début de l'intervention est inférieur à 48h)
- Par ailleurs, un montant supplémentaire peut être facturé dans les cas suivants :
- 35 € par demi-heure d'attente pour procéder à la réalisation de la prestation
 - 70€ par heure d'attente pour procéder à la réalisation de la prestation
 - 20% du montant initial de la prestation en cas d'absence d'accompagnement

Tout aléa dans l'exécution de la prestation du fait du client entraînant une augmentation de la durée de la prestation fera l'objet d'une facturation complémentaire soit de 350 €HT par demi-journée, soit de 50% de la prestation.

Toute annulation d'intervention moins de 3 jours avant la date prévue, à la demande ou du fait du client, donnera lieu à une facturation soit de 350€ HT, soit de 50% de la prestation.

Si, de plus, l'intervenant Apave effectue un déplacement, les frais correspondants seront facturés en sus, le barème correspondant étant à la disposition du client sur demande.

Les factures sont émises suivant les conditions prévues au contrat :

- facture provisionnelle émise en début d'année avec décompte définitif après la réalisation de l'intervention,
- ou facture après travaux pour les prestations de courte durée,
- ou facture d'acompte au fur et à mesure de l'avancement des travaux avec décompte définitif après la réalisation des travaux
- Apave se réserve la possibilité de résilier de plein droit un contrat en cas de non-paiement de sa rémunération après l'envoi de la mise en demeure par lettre recommandée avec AR demeurée infructueuse.

- Si le client demande une modification ultérieure du contenu de la prestation, il en avisera Apave par écrit. Tout changement de nature à modifier de façon sensible la durée et la teneur des prestations d'Apave, y compris au cours de la première intervention, fera l'objet d'un réajustement de prix.

ARTICLE 5 - RÉVISION DE PRIX

Sauf mention contraire dans les conditions particulières, dans le cas d'un contrat d'une durée supérieure à douze mois, les prix seront révisés selon la formule ci-après, au 1^{er} janvier de chaque année, sans accord préalable, selon la formule de révision suivante :

$P = P_0(0.4SYN/SYN_0 + 0.6 ICHTrev TS/ICHTrev-TS_0)$ dans laquelle :

P = prix actualisé,

P₀ = prix à la date du contrat,

SYN = indice Syntec (dernier indice connu),

SYN₀ = indice Syntec à la date du contrat,

ICHTrev-TS = indice du coût horaire du travail tous salariés (dernier indice connu),

ICHTrev-TS₀ = même indice à la date du contrat.

ARTICLE 6 - DELAI DE PAIEMENT – PENALITES DE RETARD

Sauf disposition applicable en cas d'application du code de la commande publique, les factures sont payables dans les délais prévus par la loi sans escompte selon l'échéancier prévu dans l'offre. Sauf stipulation contraire, les factures sont payables dans un délai de 30 jours date de facture. Conformément aux dispositions de l'article L441-10 du code de commerce, tout retard ou défaut de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, calculée sur le montant HT figurant sur la facture. Conformément aux dispositions de l'article D441-5 du code de commerce, Apave se réserve le droit d'exiger du client le versement d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 €HT pour frais de recouvrement, sans aucune formalité préalable. Dans l'hypothèse où les frais de recouvrement engagés par Apave seraient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Apave pourra demander au client une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

ARTICLE 7 – CONFIDENTIALITE

Toutes Informations non publiques échangées entre Apave et le client, notamment savoir-faire, croquis, photographies, plans, dessins, documentations, idées, concepts, rapports, manuels, secrets d'affaires et commerciaux, marques, logos, qu'elles soient écrites ou orales, sont confidentielles (« Informations confidentielles »).

Apave et le client garantissent que les Informations Confidentielles ne sont utilisées qu'aux fins de l'exécution de la prestation ou de ses conséquences. Les parties s'engagent :

- à les protéger et les garder strictement confidentielles,
- à ne pas les copier, ni les reproduire, ni les dupliquer, totalement ou partiellement,
- à ne les divulguer de manière interne qu'aux seuls membres de leur personnel ayant à en connaître en portant à leur connaissance leur caractère confidentiel et les obligations qui s'y rattachent.

A ce titre, le client veille à ce que les présentes obligations soient acceptées et appliquées par son personnel.

Par dérogation aux dispositions à ce qui précède, la Partie qui reçoit ou obtient une Information Confidentielle n'aura aucune obligation de confidentialité et ne sera soumise à aucune restriction eu égard à toutes Informations dont elle peut apporter la preuve :

- qu'elles ont déjà connues du public préalablement à leur communication par l'autre Partie ou après celle-ci, et ce en l'absence de toute faute de la Partie qui a reçu ou obtenu l'Information Confidentielle ; ou
- qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction, ni violation d'une obligation de confidentialité ; ou
- qu'elles ont été développées indépendamment ou acquise par la partie réceptrice sans utilisation de ou sans référence à l'Information Confidentielle reçue de la partie divulgateur ; ou
- qu'elles sont tombées dans le domaine public ; ou
- que la divulgation ou l'utilisation autre que celle autorisée par les présentes, a été permise par écrit par la Partie qui a divulgué ou a laissé divulguer cette Information ; ou
- que la divulgation ou l'utilisation résulte d'une obligation en vertu de la loi ou des réglementations applicables, des exigences d'accréditation ou de tout jugement obligatoire, ordonnance ou exigence d'un tribunal ou d'une autre autorité compétente.

Apave assure la confidentialité des informations relatives aux objets, aux installations inspectées, aux documents communiqués ou aux entreprises concernées. Aucune information n'est rendue publique, sauf dans le cadre d'obligations légales.

Aucun document, en ce compris les rapports, concernant la prestation exécutée ne peut être diffusé à des tiers, sans autorisation écrite et

préalable de la Direction d'Apave, en dehors des obligations administratives, légales, réglementaires ou de toute réquisition de la part des autorités administratives, judiciaires ou d'un organisme d'accréditation. Toutefois, sauf opposition expresse du client, celui-ci accepte de figurer sur les listes de références d'Apave qui s'oblige alors à respecter l'image

de marque et la politique de communication du client.

Les Informations non publiques restent confidentielles après la fin de l'exécution ou la résiliation du contrat.

ARTICLE 8 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE

Apave est propriétaire de tous rapports, courriers, courriels, base de données, écrits, savoir-faire, matériaux et tout autre document élaboré par Apave dans l'exercice de ses prestations, quel que soit le support utilisé. Les présentes conditions générales n'impliquent aucune cession de droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle entre Apave et le client. Les droits de propriété intellectuelle contenus dans tout Livrable établi par Apave et remis au client demeure la propriété d'Apave (droits d'auteur, logo, marque, brevets, etc.). Le client se voit accorder un droit d'usage pour :

- ses besoins internes
- assurer la mise en conformité de ses installations, équipements ou de la chose objet de la prestation, et,
- attester du respect de la réglementation en vigueur.

Le client s'interdit de commercialiser, directement ou indirectement et de quelque façon que ce soit, les livrables remis ainsi que le savoir-faire propre d'Apave, ses sous-traitants, ses partenaires et fournisseurs, dont le client aurait eu connaissance dans le cadre de la prestation. Le client s'interdit une utilisation des livrables à des fins de formation externe.

Sans préjudice des dispositions du présent article, pour toute demande d'exploitation des livrables à d'autres fins, le client doit obtenir l'accord écrit de la Direction d'Apave.

Toute utilisation de la marque ou du logo APAVE est interdite sauf accord express, écrit et préalable émanant de la Direction d'Apave.

Apave n'accorde au client aucun droit de propriété intellectuelle sur la marque COFRAC ou autre autorité ou organisme de tutelle.

ARTICLE 9 - ASSURANCES

Apave a souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile. Sur demande du client, une attestation peut lui être adressée. Le client doit se garantir contre les risques qu'il ferait encourir aux intervenants Apave et les incidents ou accidents dont la responsabilité lui incomberait auprès d'une assurance notoirement solvable.

ARTICLE 10 - RESPONSABILITES

La responsabilité financière totale cumulée d'Apave est strictement limitée à la réparation des dommages matériels directs subis par le client, dans la limite de cinq fois le montant HT des honoraires perçus par Apave en paiement des Prestations. En tout état de cause, les dommages indirects/immatériels consécutifs/non consécutifs (notamment perte de profits, perte d'image) subis par le client ou tout tiers sont expressément exclus. Apave ne peut être tenue responsable de quelque manière que ce soit, ni solidairement, ni in solidum, à raison des fautes commises par d'autres intervenants.

Au-delà des limites et exclusions prévues à l'alinéa précédent, le client renonce à tout recours à l'encontre d'Apave et de ses assureurs et devra obtenir de ses propres assureurs les mêmes renoncations. Le client indemniserà et tiendra quitte Apave et ses assureurs de tout recours s'il ne parvient pas à obtenir lesdites renoncations.

Le processus de traitement des réclamations et des appels est décrit dans le Manuel Qualité Apave disponible sur le site www.apave.com

ARTICLE 11 - FORCE MAJEURE

Les parties conviennent qu'en cas de force majeure leurs responsabilités respectives pour inexécution partielle ou totale de l'une quelconque de leurs obligations au titre du contrat, ne pourront être recherchées.

A cette fin, les Parties conviennent de considérer comme constituant un cas de force majeure, outre les cas traditionnellement admis par la jurisprudence, les événements suivants :

- Tout incident d'ordre climatique d'une exceptionnelle importance, les phénomènes de catastrophe naturelle et les troubles résultant notamment du gel, de la neige, de la pluie, les séismes et les avalanches,
- l'incendie, l'inondation ou l'explosion pour quelque cause que ce soit,
- les guerres, le risque nucléaire, les grèves, débrayages, le blocage de dépôts de carburant et les mesures prises par des tiers pour enrayer une pandémie non connue à la signature du contrat,
- les jours d'intempéries constatés par l'Architecte qui entraînent une perturbation dans le déroulement du chantier ou un retard dans le planning ou un arrêt du travail, conformément aux dispositions de la loi du 21 octobre 1946,

- tous dysfonctionnements, pannes ou coupures affectant les réseaux informatiques, électriques, de télécommunication et de fourniture d'accès à Internet, imputables ou non aux compagnies concessionnaires (tels que EDF...), notamment lorsque l'un de ces événements empêche l'accès au site ou aux ouvrages sur lesquels porte la prestation ou la transmission

d'un livrable. L'exécution de la partie de la prestation directement affectée par l'événement de force majeure est suspendue. Elle reprend dès la fin de ses effets, sauf impossibilité manifeste. Chaque Partie supporte, en ce qui la concerne, les conséquences du cas de force majeure.

ARTICLE 12 – RESILIATION

Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, le contrat est conclu pour une durée minimale de 1 an et renouvelable par tacite reconduction d'année en année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie, par lettre recommandée avec AR, avec un préavis de 3 mois au moins avant la date d'échéance du contrat.

En cas de défaut d'exécution par l'une ou l'autre partie de l'une de ses obligations essentielles, l'autre Partie a le droit de mettre un terme à la commande en cours, sans indemnités, dans un délai d'1 mois après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec AR restée infructueuse, et ce, sans préjudice de tous dommages intérêts auxquels la Partie pourrait prétendre. Apave facturera les prestations réalisées.

ARTICLE 13 - SOUS-TRAITANCE

De manière générale, Apave a vocation à exécuter elle-même les interventions qui lui sont confiées. Elle se réserve toutefois la possibilité d'en sous-traiter tout ou partie sous son entière responsabilité dans la mesure où la réglementation ne l'interdit pas. Dans ce cas, le client accepte qu'Apave divulgue à son sous-traitant les informations nécessaires à l'exécution de la prestation.

ARTICLE 14 – CESSION

Chacune des parties est autorisée à céder le contrat à toutes sociétés entretenant des liens capitalistiques ou de contrôle, directs ou indirects avec elle, tels que définis aux articles L233-1 et suivants du code de commerce. La cession fera l'objet d'une information à l'autre partie par tous moyens dans les meilleurs délais. Les parties pourront céder le contrat à tout tiers sous réserve d'une information préalable trois mois avant la cession effective.

ARTICLE 15 – DONNEES PERSONNELLES

Les Parties conviennent que l'ensemble des dispositions de la présente clause annule et remplace tout autre écrit relatif au traitement et à la protection des données à caractère personnel conclu entre ces dernières. Les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable aux traitements de données à caractère personnel, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Les Parties reconnaissent que, s'agissant des traitements de données réalisés en vertu du contrat, le client et APAVE sont Responsables de Traitement distincts. Le client doit s'assurer que les données transmises à APAVE sont strictement nécessaires à la réalisation des prestations et que les personnes sont dûment informées. Les données personnelles fournies à Apave font l'objet de traitements destinés au suivi de la relation commerciale, à la gestion et l'exécution des prestations et conformément à la politique de protection des données disponible sur notre site internet (Le client reconnaît et accepte qu'Apave se réserve le droit de mettre à jour unilatéralement sa politique en tant que de besoin). Ces différents traitements sont effectués pour répondre à des obligations contractuelles et dans les intérêts légitimes d'Apave. Les catégories de DCP traitées sont les suivantes : identification, coordonnées et informations professionnelles, données financières liées à la facturation. Elles sont conservées pendant la durée légale applicable et/ou nécessaire et sont destinées aux personnels dûment habilités à les exploiter du métier de l'inspection. Apave n'est tenue pour responsable du dommage direct causé à une personne physique concernée par les données personnelles que si elle n'a pas respecté les obligations qui lui incombent spécifiquement en qualité de responsable de traitement. Si la violation des données personnelles ressort d'un manquement des deux Parties, chacune supportera, à proportion de leur responsabilité respective dans ce manquement les pénalités, indemnités ou dommages-intérêts consécutifs à ce manquement. Le Délégué à la Protection des Données peut être contacté : par email à l'adresse suivante dpo@apave.com ou par courrier à Apave à l'attention du Délégué à la Protection des Données, 6 Rue du Général Audran 92412 COURBEVOIE Cedex.

ARTICLE 16 - ETHIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Apave s'engage dans une démarche éthique définie dans ses Codes et documents de référence consultables sur son site internet <https://www.apave.com/a-propos/ethique-et-qualite>. Le client reconnaît avoir pris connaissance de ces documents et y adhérer.

ARTICLE 17 - NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

Pendant toute la durée de la mission, et pendant une durée de 12 (douze) mois suivant la cessation de celle-ci, qu'elle qu'en soit la cause, le Client s'engage à ne faire aucune offre d'emploi à l'un des membres du personnel d'Apave ayant participé à la réalisation des prestations, sauf accord écrit de celle-ci.

ARTICLE 18 - AUTONOMIE DES CLAUSES CONTRACTUELLES

Si l'une quelconque des dispositions du Contrat - ou des modifications qui pourraient y être apportées ultérieurement - était déclarée nulle ou considérée comme illégale ou rendue inapplicable, du fait de l'entrée en vigueur d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, les Parties s'efforceront de se mettre d'accord sur une nouvelle rédaction, étant entendu que les autres dispositions contractuelles n'en seront pas affectées et resteront en vigueur.

Le fait, pour l'une ou l'autre des parties au contrat, en une ou plusieurs occasions, de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs dispositions du contrat ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette partie à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 19 - CONVENTION DE PREUVE

Les documents sous forme électronique échangés entre les parties feront également preuve, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont ils émanent et qu'ils soient établis et conservés dans des conditions raisonnables permettant d'en garantir l'intégrité.

ARTICLE 20 - DROIT APPLICABLE - LITIGE

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

Les documents échangés entre les Parties sont en langue française.

Les Parties conviennent que tout litige susceptible de naître en raison de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat fera l'objet d'une procédure amiable préalable.

A défaut d'y parvenir, le litige sera soumis à la compétence exclusive des juridictions de Nanterre.

CONDITIONS PARTICULIÈRES PROPRES AUX ESSAIS MESURES

Ces conditions particulières au métier des laboratoires, essais, mesures et analyses, complètent les conditions générales Apave. En cas de contradiction entre les présentes conditions particulières et les conditions générales Apave, les premières prévaudront sur les secondes.

1. RÉFÉRENTIEL

Sauf consigne contraire écrite de la part du client, les essais et/ou analyses seront réalisés conformément aux normes en vigueur, ou le cas échéant à nos procédures internes qui intègrent les règles de l'art lorsqu'elles existent.

Dans le cas de norme, le laboratoire utilisera la dernière révision applicable au plus tard dans la limite des 9 mois suivant sa publication et sauf autre exigence particulière.

Les prestations réalisées sous accréditation COFRAC Laboratoire sont effectuées par tout ou partie des sites Apave accrédités numéros 1-1457, 1-1458, 1-1461, 1-0292, 1-0970, 1-1269, 1-0678, 1-0943, 1-6424, 1-6967 (liste des sites accrédités et portées disponibles sur www.cofrac.fr).

2. COMMANDE

Avant toute prestation, le client doit confirmer son accord, soit à travers d'une commande écrite, soit en retournant l'offre visée. En l'absence de commande écrite, l'offre au dernier indice est présumée répondre à ses besoins. La prise de rendez-vous avec Apave pour la réalisation de la prestation, ou l'envoi d'échantillons, vaut acceptation, de sa part, des termes du contrat.

3. ANNULATION OU REPORT DE LA PRESTATION AVANT SON COMMENCEMENT

Toute annulation de prestation, du fait du client, dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ouvrés, fera l'objet d'une facturation d'un montant égal au coût d'une journée d'intervention par intervenant prévu plus les frais éventuels déjà engagés.

4. MODIFICATION EN COURS DE PRESTATION

De nouvelles données communiquées ou mises à disposition au démarrage de la prestation peuvent en modifier le contenu et faire l'objet d'un avenant si besoin. Si le contenu initial de la prestation est modifié en cours d'essai à la demande du client, celui-ci doit en informer les intervenants sur site et donner son accord par écrit pour l'établissement d'un avenant prenant acte de cette modification et de ses conséquences financières.

En l'absence d'accord écrit, la réalisation des prestations objet des modifications, rappelées dans le rapport, est présumée répondre au besoin et vaut acceptation de la part du client.

En cas de changement ou d'adaptation des conditions d'exécution de la prestation par rapport à celles annoncées au contrat, le client en est averti au préalable en cas d'impact défavorable pour lui (l'impact est apprécié en fonction des exigences réglementaires et contractuelles applicables).

5. DEMANDE D'ESSAIS COMPLÉMENTAIRES

Toute demande d'essai complémentaire suite aux constatations effectuées, fait l'objet d'un devis et d'une facturation complémentaires.

6. TRANSPORT-EMBALLAGE

Sauf spécification contraire dans le contrat, les opérations de transport du matériel entre Apave et le site du client ainsi que les frais d'assurance-transport sont à la charge de ce dernier.

Il en résulte que les risques du transport et leurs conséquences financières et autres sont à la charge du client qui assume la pleine responsabilité de ces opérations quand bien même elles seraient organisées par Apave.

7. RESULTATS ET RAPPORTS

7.1. Résultats provisoires

Les résultats provisoires envoyés avant le rapport sont communiqués à titre indicatif et n'engagent pas la responsabilité d'Apave. En aucun cas ils ne sauraient se substituer au rapport, qui les annule et remplace.

7.2. Rapport annulé et remplacé

Le client s'engage à retourner les exemplaires des rapports annulés et remplacés par un nouvel indice ou prendre toute disposition pour retirer de la circulation les exemplaires diffusés.

7.3. Incertitudes de mesure

En l'absence de demande écrite du client et sauf exigence d'un texte de référence explicitement applicable au titre du contrat, les incertitudes ne sont pas fournies avec les résultats.

Lorsque les résultats de mesure sont comparés à des valeurs limites réglementaires pour évaluer une conformité, les incertitudes sont fournies mais ne sont pas prises en compte sauf demande écrite du client ou d'un texte de référence explicitement applicable au titre du contrat.

7.4 Avis et interprétations

Des avis ou des interprétations seront fournis au client si Apave estime qu'ils sont nécessaires à la compréhension des résultats.

8. CONSERVATION DES ÉCHANTILLONS OBJET DES ESSAIS ET ANALYSES

Sauf spécification contraire dans l'offre, les échantillons objets d'essais ou d'analyses sont conservés 4 semaines à compter de la date d'expédition du rapport puis éliminés.

Au-delà de cette durée, si le client souhaite conserver les échantillons en fonction de ses besoins ou obligations, il lui appartient de les réclamer au laboratoire. Les frais éventuels d'expédition en cas de retour à la demande du client sont facturés en sus.

Pour les analyses d'eau potable, les échantillons sont conservés 20 jours et 10 jours s'il s'agit d'un échantillon putrescible. Ils peuvent être restitués, à l'initiative du client, contre reçu.

9. CHIMIE ANALYTIQUE

Cas 1 - Apave assure le prélèvement et l'acheminement des échantillons au laboratoire :

Apave s'engage à prendre les dispositions et respecter les normes d'usage afin d'assurer aux échantillons un niveau de conservation acceptable avant analyse ou essai.

Cas 2 - Le client assure le prélèvement et l'envoi des échantillons :

Le client est supposé connaître ou s'être informé auprès du laboratoire des indications des normes d'usage en termes de durée et conditions de conservation (y compris transport), flacottage et volume.

Dans le cas du non-respect des indications des normes d'usage et si nécessaire, Apave en informe le client afin de décider de la poursuite de l'analyse et se réserve le droit de ne pas effectuer les analyses.

10. ESSAIS SUR PRODUITS

Apave ne peut pas être tenu de procéder au remboursement des produits ou prototypes détériorés lors de la mise en place des essais ou au cours du déroulement des essais.

11. SÉCURITÉ

Nos intervenants sont équipés des EPI (Equipements de Protection Individuelle) correspondant aux risques normalement prévisibles mentionnés dans notre Document Unique. Tout EPI spécifique sortant de ce cadre et rendu nécessaire par le site d'intervention sera facturé en sus et fera l'objet d'un avenant.

A compter du **1^{er} janvier 2023**, APAVE se réorganise pour mieux vous servir ! **2 nouvelles entités opérationnelles seront créées** ... sans impact sur vos contacts de proximité

Apave	
APAVE Exploitation France	APAVE Infrastructure & Construction France
<ul style="list-style-type: none"> • Inspection : vérifications réglementaires et non réglementaires • Essais et Mesures : prélèvements et mesures environnementales, essais de matériaux, qualification de produits • Conseil et Accompagnement technique : conseil maîtrise des risques (santé, sécurité, risques environnementaux), gestion de la sécurité grands chantiers et arrêts, assistance à la maintenance et à la gestion du patrimoine immobilier • Formation : Formations réglementaires, techniques et métiers, formations qualifiantes • Accompagnement à la certification et labellisation de vos activités <p>Pour toutes vos demandes « Exploitation »</p> <p>↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle technique de construction • Coordination Sécurité Protection Santé • Diagnostics immobiliers et techniques sans préconisation <p>Pour toutes vos demandes « Infrastructure & Construction »</p> <p>↓</p>
0805 62 5000	0805 62 5001

Vos contacts de proximité ne changent pas !