Notice explicative du contrat de prestation

I L'IMPORTANCE DU CONTRAT DE PRESTATION :

Le contrat de prestation est un outil important et obligatoire.
Il est important car il régit les relations entre les structures et leurs usagers.
Il est rendu obligatoire par le code de la consommation et le cahier des charges de l'agrément.
Le conseil général, dans le cadre du régime de l'autorisation, prévoit, quant à lui, un document individuel de prise en charge. Ce document comprend les mêmes éléments relatifs à la prise en charge mais aucun élément relatif au code de la consommation.
De plus, qualifié de document et non de contrat, le législateur a laissé le choix aux protagonistes quant à sa signature ; cette situation n'est sécurisante pour aucune des deux parties.

Position d'UNA sur l'option entre le document individuel de prise en charge et le contrat de prestation :

L'usager est un consommateur, il est donc protégé par les dispositions du code de la consommation qui prévoit notamment qu'un contrat doit être signé dans le cadre des contrats hors établissement (article L221-28).
Nous conseillons vivement à notre réseau de conclure des contrats de prestation ; en effet, les prestations sont, le plus souvent, effectuées dans le cadre du démarchage à domicile (à l'exception des SSIAD qui concluent des documents individuels de prise en charge).

Le présent modèle de contrat de prestation se veut applicable quel que soit le régime de la structure (agrément ou autorisation) ou le type d'activités poursuivies à l'exception des soins (aide à la personne, jardinage, esthétique …).

II Explications article par article sur le contenu du contrat de prestation :

- LE PREAMBULE :

Le préambule n'est pas obligatoire mais permet aux parties de situer leurs objectifs, leur motivation et ainsi de connaître les raisons qui les ont poussées à contracter.

L'option de la structure entre le régime de l'agrément et le régime de l'autorisation doit être indiquée au sein du contrat de prestation.

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Permet de définir l'objet même du contrat.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Cet article est important car il précise les différents éléments qui composent le contrat.
Un avenant a pour objet de modifier une clause contractuelle. Il doit être daté, signé par les deux parties.

ARTICLE 3 : LA DUREE DU CONTRAT :
Il est nécessaire d'effectuer un choix entre l'une de ces trois propositions sauf pour les Structures ayant optées pour le régime de l'agrément où la durée des contrats est obligatoirement à durée indéterminée par application des articles L313-1-1 et L342-2 du code de l'action sociale et des familles.

Concernant la durée déterminée par tacite reconduction : Le renouvellement de ces contrats s'effectue de façon formelle. Par application de l'article L.215-1 du code de la consommation, la structure doit informer le consommateur par écrit au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme du contrat. Pour les contrats conclus en janvier, cette information doit être effectuée entre le 1er octobre et le 30 novembre de l'année.

> ***Conseil UNA*** *:*
> *Nous vous conseillons de conclure les contrats en janvier afin de faciliter les renouvellements et ainsi éviter d'oublier d'informer certains usagers en l'absence d'outil informatique notamment.*

ARTICLE 4 : LE DEROULEMENT DE LA PRESTATION :
Sur l'évaluation :
Il est prévu une évaluation annuelle ; le cahier des charges de l'agrément précité l'imposant pour les personnes dites « fragiles »

Sur le contenu de la prestation :
Ce contenu est susceptible d'évoluer en fonction de l'évaluation des besoins ou à la demande des usagers.

Sur le rythme des interventions :
La détermination d'horaires fixes au sein du contrat de prestation impose leur respect absolu par la structure.
Insérer des « tranches horaires » apparaît plus souple.

ARTICLE 5 : L'ENGAGEMENT DES PARTIES
L'objectif de cet article est d'indiquer ce qui est nécessaire pour les parties pour un bon déroulement de la prestation.
Les engagements peuvent varier en fonction des obligations de chaque structure.
Les engagements ne doivent pas être disproportionnés en défaveur de l'usager.

ARTICLE 6 : LES CONDITIONS FINANCIERES DE L'INTERVENTION
Il s'agit du devis.
Une fois accepté, le devis devient un élément contractuel.
Les délais de paiement sont importants à préciser car vos relances pour impayés ne peuvent être lancées qu'une fois ce délai passé.
L'augmentation annuelle des tarifs n'est pas une obligation mais si chaque année vous pensez augmenter vos prix il est mieux de le prévoir au sein même du contrat. En effet, si cela n'est pas prévu au contrat vous serez dans l'obligation de faire signer des avenants à chaque usager afin que ces derniers donnent leur accord.

A l'inverse si cette disposition est prévue dans le contrat, vous avez l'obligation d'informer par écrit l'usager de l'augmentation tarifaire car il bénéficie alors d'un droit de résiliation avant la mise en place des nouveaux tarifs.

Article 7 : LA RESILIATION

7.1 : RESILIATION ANTICIPEE

La résiliation varie selon le type de contrat choisi (2 options sont proposées).
En outre, elle dépend également du respect ou non du délai de rétractation énoncé à l'article 10 du présent modèle.

7.2 : RESILIATION POUR D'AUTRES MOTIFS

Il est important mais non obligatoire de prévoir cette clause car elle permet à la Structure de résilier rapidement le contrat dans ces cas précis.

ARTICLE 8 : SUSPENSION DU CONTRAT POUR DEFAUT DE PAIEMENT

Cette clause permet de pouvoir suspendre le contrat en cas d'impayés. **Attention toutefois à l'obligation de continuité de service pour les SAAD qui ne pourront appliquer cet article strictement**

ARTICLE 9 : L'EXTINCTION

Cet article permet l'extinction du contrat de façon immédiate dans des situations d'urgence.

Article 10 : LA RETRACTATION :

Dans le cadre des contrats hors établissement : Application du délai de rétractation en application des dispositions des articles suivants : article L.221-18 à L.221-28 du code de la consommation.

L'article L.221-25 prévoit que sur demande expresse de l'usager, le professionnel peut débuter la prestation avant l'expiration du délai de rétractation. Cependant, cela ne veut pas dire que l'usager renonce à son droit de rétractation car celui-ci peut toujours se rétracter dans les 14 jours de la signature du contrat et cela même si la prestation a débuté. Il devra dans ce cas, payer la prestation déjà réalisée.

Pour cette demande expresse de l'usager, nous préconisons d'établir un document à part du contrat. Vous trouverez notre proposition de document de demande d'intervention sur notre site internet.