Prestataire de services refus de communiquer les prix

Par Charlotte37

Bonjour
Un prestataire de services peut-il refuser d'indiquer les prix au client en amont de la réalisation des actions ?

Par AGeorges

Bonsoir,

Pourquoi faire appel à un prestataire incapable de valoriser ses services ? Déjà ce n'est pas un bon signe sur sa maîtrise de ses prestations. Ensuite si vous ne savez pas à quoi vous vous engagez, c'est dangereux.
Un prestataire va vous facturer son temps, un service défini, il peut vous demander de régler des "frais" en plus, dans une enveloppe définie (pas plus de x?) et comme il s'agit de frais et non d'honoraires, cela serait sur justificatifs.
Pour ce qui concerne le temps, les formules varient mais doivent vous être présentées de façon adaptée à vos besoins, et encore une fois, le bon prestataire devra vous guider. Ceci prendra tant d'heures, de jours, en moyenne, etc, tout cela signé par contrat. L'engagement est des deux côtés. Vous ne pouvez pas demander à un développeur de site internet de vous faire votre site et changer le design tous les jours, vous ne pouvez pas demander à un toiletteur de chien de tondre trois yorkshire et lui en présenter douze quand il arrive ...

Pour chaque type de prestation, il existe des modèles de contrats spécifiques, avec des clauses de dédit, de rupture, etc ... Il convient de bien s'informer avant.

Par Charlotte37

Merci de cette réponse, cela semble évident, en effet..
C'est pourtant ce qui est fait actuellement par le Conseil Départemental de Saône et Loire. Il refuse de communiquer le prix des prestations des services médicaux-sociaux avant que la personne en situation de handicap soit admise dans le service. Conséquences : les personnes acceptent des accompagnements sans aucun moyen de savoir en amont ce que cela leur coûtera. Les factures arrivent ensuite et doivent être réglées.
Si une telle pratique est interdite, comment une collectivité territoriale peut elle le faire quand même ?

Par Charlotte37

Merci de cette réponse, cela semble évident, en effet..
C'est pourtant ce qui est fait actuellement par le Conseil Départemental de Saône et Loire. Il refuse de communiquer le prix des prestations des services médicaux-sociaux avant que la personne en situation de handicap soit admise dans le service. Conséquences : les personnes acceptent des accompagnements sans aucun moyen de savoir en amont ce que cela leur coûtera. Les factures arrivent ensuite et doivent être réglées.
Si une telle pratique est interdite, comment une collectivité territoriale peut elle le faire quand même ?

Par AGeorges

Bonjour Charlotte,

Bien que l'on utilise le terme de "prestations sociales", votre cas s'éloigne tout de même de celui d'un prestataire normal.

Le Conseil Départemental est une assemblée d'élus.
Voyons ce qu'en dit le site interieur.gouv.fr :
Partenaire de proximité, le conseil départemental est au service du territoire et de ses habitants.

L'action sanitaire et sociale
C'est la vocation prioritaire du département :
(...PMI ; aide aux personnes handicapées?).

Par ailleurs, La loi du 27 janvier 2014 a encore transféré de nouvelles responsabilités dans ce domaine ... Ce n'est pas tout à fait récent, mais le temps de réaction d'un ensemble administration + élus peut être conséquent.

DONC :
S'agissant d'une assemblée d'élus, il y en a forcément qui tiennent des permanences. Demandez à être reçue et mettez le problème sur la table. Aider, ce n'est pas forcer les habitants à accepter une dépense sans savoir laquelle. Il faut donc que le Conseil Départemental fasse en sorte que les services qu'il propose soient gratuits, ou que sinon, les tarifs soient bien définis.
Toute autre situation est inacceptable.
Au plus probable, il n'y aura pas de réponse demain, mais vous pouvez demander :
1. Quand la question sera posée,
2. S'il est raisonnable d'attendre une réponse, et dans quel délai,
3. Si un processus nouveau est décidé, quand pourra-t-il être mis en place.

Si personne ne vous écoute, adressez-vous au Médiateur de la République, ou s'il en existe un au médiateur départemental.
Vous trouverez des précisions ici :
https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34480

S'agissant d'une Assemblée d'élus, il est possible que vous puissiez encore vous adresser au médiateur de l'administration, voire de déposer une requête auprès du Tribunal Administratif.

Par Charlotte37

Merci de votre réponse très complète