

FICHE PRATIQUE : Décret n°2016-502 du 22/04/2016

1/3

relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile

RAPPEL DU CONTEXTE

- ✓ La loi d'adaptation de la société au vieillissement (ASV) du **28 décembre 2015** a mis fin au système dual de mode d'exercice des services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) auprès des personnes âgées de plus de 60 ans, des personnes handicapées et des familles fragiles. Auparavant, les gestionnaires de ces services pouvaient opter soit pour le régime de l'autorisation, soit pour le régime de l'agrément par la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi). Ce droit d'option est remplacé par un régime unique d'autorisation imposé à l'ensemble de ces structures exerçant en mode prestataire.
- ✓ Les gestionnaires doivent par ailleurs respecter un **cahier des charges national** qui vient d'être fixé par le décret du 22 avril 2016, et qui précise « les conditions minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile autorisés, qui interviennent auprès des personnes âgées de plus de 60 ans, des personnes handicapées et des familles fragiles, pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage. »

LA STRUCTURATION DU CAHIER DES CHARGES

- ✓ **Partie I.** Objectifs du cahier des charges national
- ✓ **Partie II.** Lexique
- ✓ **Partie III.** Cadre général de l'intervention du service d'aide et d'accompagnement à domicile
- ✓ **Partie IV.** Accompagnement de la personne
- ✓ **Partie V.** Organisation et fonctionnement interne du service d'aide et d'accompagnement à domicile
- ✓ **Partie VI.** Dispositions communautaires

A RETENIR

- ✓ **L'affirmation des droits et libertés des usagers :** un dialogue à établir avec la personne accompagnée et son entourage familial et social, le respect de leur intimité, le libre-choix, la confidentialité des informations reçues, le droit pour les personnes accompagnées âgées, handicapées ou les familles fragiles, en cas de conflit non résolu avec le gestionnaire de faire appel à une personne qualifiée pour l'aider à faire valoir ses droits (liste annexée au livret d'accueil)
- ✓ **La nécessité pour la structure de connaître le contexte local et médico-social :** une correspondance à établir entre le public auquel s'adresse la structure, et son environnement afin de situer l'action en complémentarité et cohérence avec les autres intervenants et dispositifs
- ✓ **Des modalités d'accueil et d'information des personnes claires et personnalisées :** des locaux adaptés au public, un accueil physique (au minimum 2 demi-journées par semaine et 3 heures par demi-journée) et téléphonique (au minimum 5 jours sur 7 et heures par jour) cohérent avec l'offre de service, une mise à disposition d'une liste des prestations proposées et de la catégorie dont elles relèvent en lien avec la réglementation, l'affichage des prix et frais annexes éventuels, la remise gratuite d'un devis pour les prestations dont le prix est supérieur ou égal à 100 euros TTC ou quel que soit le prix à la demande des usagers, la remise et l'actualisation d'un livret d'accueil

En partenariat avec :

A RETENIR

- ✓ **Une intervention individualisée** : l'élaboration d'un projet individualisé d'aide et d'accompagnement avec la personne accompagnée ou son proche aidant lorsque la personne accompagnée n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins, une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins de la personne, une orientation vers des partenaires en cas de besoin, un professionnel unique chargé du suivi des prestations et connu de l'utilisateur, l'identité des intervenants connue des usagers, le respect des horaires et du contenu de l'intervention conformément à la contractualisation
- ✓ **Une intervention contractualisée** : l'établissement d'un contrat écrit pour chaque prestation réalisée (précisant la durée, la fréquence, le type, le prix et le reste à charge pour l'utilisateur), des factures présentant un relevé précis des prestations, la recherche de l'accord de la personne en amont de l'intervention, une attestation fiscale établie annuellement, les conditions de remplacement en cas d'absence de l'intervention précisées dans le contrat et organisées en amont
- ✓ **Une traçabilité de l'accompagnement** : des informations tracées au moyen d'un cahier de liaison ou autre outil, une remontée des événements importants et des informations préoccupantes concernant la personne accompagnée assurée par les intervenants, le traitement des réclamations organisé, la mise en place d'un dispositif de recueil et de traitement des situations de maltraitance, un historique des interventions tenu par la structure
- ✓ **L'adaptation des prestations** : un réexamen au moins annuel de la situation de la personne accompagnée afin de réactualiser l'intervention si nécessaire, des conditions et modalités de réactualisation contractuellement définies
- ✓ **Du personnel qualifié** : distinction entre les missions de direction et d'encadrement, l'obligation de détenir certains diplômes ou certifications professionnelles ou de bénéficier de certaines formations pour pouvoir exercer (*cf. fiche pratique relative aux qualifications précisées par le décret n°2016-502*), mise en place d'actions de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance avec au minimum une formation sur ce sujet
- ✓ **Du personnel soutenu** : mise en place d'actions de soutien et d'accompagnement des salariés dans leurs pratiques (formations, réunions, entretiens)
- ✓ **Une évaluation continue de la qualité des prestations** : une adhésion à la Charte Nationale Qualité des services à la personne de la personne morale comportant le cas échéant plusieurs établissements, un contrôle interne réalisé une fois par an par le gestionnaire sur l'application du cahier des charges national et couvrant notamment la mise en œuvre de la charte nationale qualité, une enquête réalisée au moins une fois par an auprès des personnes accompagnées sur leur perception de la qualité des interventions, la prise en compte des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médicosociaux (ANESM) en cas d'intervention auprès des personnes âgées, des personnes handicapées ou des familles fragiles

Source : décret n°2016 – 502 du 22/04/2016

