

FICHE PRATIQUE : le livret d'accueil

A RETENIR

Pourquoi formaliser un livret d'accueil ?

- ✓ Présenter le service ou la structure en centralisant dans un document l'ensemble des informations visant à faciliter l'intégration et l'accueil de l'utilisateur
- ✓ Favoriser un choix éclairé de l'utilisateur concernant le recours aux prestations
- ✓ Contribuer à la création rapide de nouveaux repères et exprimer à l'utilisateur qu'il est bienvenu dans le service



Le livret d'accueil est important, il constitue une vitrine de la structure ou du service, un outil de médiation pour les usagers/clients et les partenaires, il ne faut donc pas le négliger.

Contenu attendu - la circulaire n°138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles précise le contenu du livret d'accueil. Le cahier des charges fixé par le décret du 22/04/2016 réprécise le contenu minimum attendu pour les structures SAAD :

- ✓ **Informations concernant l'identité du service** : nom, statut, coordonnées de la personne morale et références d'autorisation
- ✓ **Informations concernant l'organisation générale du service** : situation géographique, les coordonnées du lieu d'accueil, les jours et horaires d'ouverture, les principales prestations proposées, les conditions de facturation, les tarifs avant déduction d'aide, organisation générale du service (modalités d'admission, de suivi...), les périodes d'intervention et modalités de remplacement des intervenants en cas d'absence
- ✓ **Informations relatives au droit des usagers** : les procédures et recours possibles en cas de contestation, de réclamation ou de litige, la possibilité pour l'utilisateur de recourir à une personne « qualifiée » au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans l'exercice de ses droits
- ✓ Il doit comporter la charte des droits et libertés ainsi que le règlement de fonctionnement (en annexes)

Les bonnes pratiques :



- ✓ Faire un document accueillant dans le style et la forme (mot de bienvenue, concision, photos /visuels)
- ✓ Adapter le livret d'accueil à la population accompagnée : adaptation de la communication en fonction de l'âge du public, aux handicaps, aux langues parlées, etc. (images, pictogrammes, traduction, etc.)