

# LE DOSSIER DE DEMANDE D'AUTORISATION D'UN SAAD

La loi d'adaptation de la société au vieillissement (loi ASV) du 28 décembre 2015 a unifié les régimes juridiques des services d'aide et d'accompagnement à domicile intervenant auprès des personnes âgées et handicapées et des familles fragiles en faisant prévaloir celui de l'autorisation.

Toute nouvelle création (ou extension) d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) est dispensée de la procédure d'appel à projet jusqu'au 31 décembre 2022<sup>1</sup> mais soumise à l'autorisation du Président du Conseil Départemental dont relève le SAAD.

La présente fiche technique a pour objet :

- De préciser le contexte juridique des demandes de créations : procédure d'examen de la demande et conditions d'acceptation ou de rejet de celle-ci ;
- De détailler le contenu du dossier de demande et de proposer une trame de dossier-type.

Sur le contenu du dossier, il est toutefois impératif que chaque promoteur prenne contact avec le Conseil Départemental dont il relève pour connaître ses attentes.

---

#### Textes de référence :

- loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement
  - décret n°99-426 du 27 mai 1999
  - décret n°2016-502 du 22 avril 2016
  - décret n°2016-750 du 06 juin 2016
  - articles L.311-3, L. 311-5, L. 311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles
  - articles L. 312-1, L. 312-8, L. 312-9 du Code de l'action sociale et des familles
  - articles L. 313-1, L. 313-1-1 et 313-1-2, L. 313-3 et 313-4, L. 313-6, L. 313-8 et s. du Code de l'action sociale et des familles
  - articles D. 311-21, D. 312-1, D. 312-6-2, D. 312-176-6 et 7 du Code de l'action sociale et des familles
  - articles R. 311-35 et 313-8-1 du Code de l'action sociale et des familles
  - articles L. 7232-1, L. 7232-1-1, L. 7232-6, L. 7233-2 du Code du travail
  - articles D. 7233-1 et 7234-4 du Code du travail
  - articles L.2314-21 et L.2324-19 du Code du Travail
  - articles L. 1111-1 et L. 1111-6 du Code de la santé publique
  - articles L. 133-4 du Code de la consommation
- 

## SOMMAIRE

|  |          |
|--|----------|
| <b>I. LE CONTEXTE JURIDIQUE DE LA DEMANDE D'AUTORISATION .....</b> | <b>2</b> |
| <b>II. LE CONTENU DU DOSSIER D'AUTORISATION .....</b>              | <b>7</b> |

---

<sup>1</sup> Cf. Loi ASV, art. 47 : « Jusqu'au 31 décembre 2022, l'autorisation de création ou d'extension d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 6° ou 7° du I du même article L. 312-1 assortie de l'habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale ou de l'autorisation prévue à l'article L. 313-1-2 du même code, ainsi qu'une telle habilitation ou autorisation pour un service préexistant, sont exonérées de la procédure d'appel à projets prévue au I de l'[article L. 313-1-1](#) dudit code. »

# I. LE CONTEXTE JURIDIQUE DE LA DEMANDE D'AUTORISATION

## A - La nature des activités soumises à autorisation

La création d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) est soumise à autorisation préalable dès lors que ce service souhaite délivrer des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile auprès des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes atteintes de pathologies chroniques<sup>2</sup>.

Plus précisément sont soumises à autorisation les activités suivantes<sup>3</sup> :

- L'assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à leur domicile, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- La prestation de conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
- L'accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante).

Elles ne seront soumises à autorisation que dans la mesure où elles sont effectuées **en mode prestataire**.

En effet, n'est pas soumis à autorisation, l'exercice de ces mêmes activités en mode mandataire (dans ce cas le régime juridique est toujours celui de l'agrément délivré par le Préfet).

En mode prestataire, les intervenants à domicile sont salariés de l'organisme gestionnaire du SAAD et interviennent sous sa responsabilité, généralement sous l'autorité hiérarchique d'un encadrant.

## B - L'autorité compétente

L'autorisation est délivrée par le Président du Conseil Départemental du lieu où les prestations seront délivrées<sup>4</sup>.

Cette compétence peut, le cas échéant, être assurée par le Président de la Métropole<sup>5</sup>.

Les demandes d'autorisation sont instruites par les services du Conseil Départemental en charge des personnes âgées et des personnes handicapées<sup>6</sup>.

## C - La nature de l'autorisation

Le régime de l'autorisation « rénovée » des SAAD, introduit par la loi d'adaptation de la société au vieillissement, recouvre en fait 3 « autorisations » différentes :

- **La première vise à pouvoir exercer ces activités** auprès des personnes âgées, handicapées ou atteintes de pathologies chroniques sur un département ou une sur une partie de celui-ci<sup>7</sup>.

<sup>2</sup> Activités visées au 6° et 7° de l'[article L. 312-1](#) du code de l'action sociale et des familles (CASF)

<sup>3</sup> Activités visées à l'[article D.312-6-2](#) du CASF

<sup>4</sup> En application de l'[article L. 313-3](#) du CASF

<sup>5</sup> Cas par exemple des SAAD qui interviennent sur le territoire de la Métropole de Lyon

<sup>6</sup> Direction des personnes âgées ou handicapées, Direction des Solidarités... : l'organisation des services étant propre à chaque Conseil Départemental, les appellations peuvent être différentes selon les Départements

<sup>7</sup> Autorisation visée à l'[article L. 313-1](#) du CASF pour les établissements et services mentionnés à l'[article L. 312-1](#) du CASF

- La seconde vise à pouvoir intervenir spécifiquement auprès des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou de la prestation de compensation du handicap (PCH) si le SAAD n'est pas détenteur de l'habilitation à l'aide sociale<sup>8</sup>. Le service titulaire de cette obligation aura l'obligation d'intervenir, dans la limite de sa spécialité et de la zone d'intervention autorisée, auprès de toute personne bénéficiaire de l'APA ou de la PCH qui s'adressera à lui
- **La troisième vise à pouvoir intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale départementale<sup>9</sup>. L'autorisation d'intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale aura des conséquences tarifaires,** puisque les services habilités à l'aide sociale verront leurs tarifs fixés par le Président du Conseil Départemental, alors que les services non habilités sont libres de fixer leurs prix.

**A noter :**

**Dans le cadre de votre demande de création, il conviendra de bien préciser la ou les autorisation(s) demandé(es).**

Si l'autorisation d'exercer l'activité est fortement liée à celle permettant d'intervenir auprès des bénéficiaires de l'APA ou de la PCH, le choix ou non d'être habilité au titre de l'aide sociale aura des implications sur le régime tarifaire du service.

Nous vous conseillons de prendre connaissance des dispositions du schéma départemental, s'il existe, qui pourra le cas échéant contenir des informations sur le fait que le Département souhaite, ou non, autoriser de nouveaux services et les habilitier (et donc les tarifier) ou non à l'aide sociale.

## D - La procédure d'examen de la demande d'autorisation

La création de toute nouvelle structure médico-sociale (établissement ou service) relève habituellement de la procédure d'appel à projet.

Dans le cadre de la procédure d'appel à projet, l'initiative en revient à l'autorité compétente pour délivrer l'autorisation (pour les SAAD, le Président du Conseil Départemental) qui, dès lors que des besoins sont identifiés, lancera un appel à projet. Les promoteurs souhaitant répondre à celui-ci déposeront un dossier de candidature qui sera instruit par l'autorité compétente et soumis à l'avis d'une commission de sélection d'appels à projet.

Cette commission sera chargée de « classer » les candidatures en fonction de critères qualitatifs fixés dans le cahier des charges de l'appel à projet. La décision finale d'autoriser telle ou telle candidature revenant en tout état de cause à l'autorité compétente.

**Pour les SAAD, la loi d'adaptation de la société au vieillissement a toutefois prévu une exonération de cette procédure d'appel à projet<sup>10</sup> et ce jusqu'au 31 décembre 2022.**

Jusqu'à cette date :

- **L'initiative de la demande d'autorisation en revient au promoteur**, qui peut donc l'adresser à tout moment au Président du Conseil Départemental
- **Celui-ci dispose d'un délai de 3 mois pour se prononcer sur la demande**, c'est-à-dire autoriser la création du service ou la refuser.

Le délai de 3 mois susmentionné court à compter de la date de réception du dossier complet.

En application de l'[article R. 313-8-1](#) du CASF : « *Le dossier de demande d'autorisation est réputé être complet si, dans le délai d'un mois à compter de sa réception, l'autorité compétente n'a pas fait connaître*

<sup>8</sup> Autorisation visée à l'[article L.313-1-2](#) du CASF

<sup>9</sup> Autorisation visée à l'[article L. 313-6](#) du CASF

<sup>10</sup> Article 47 – V de la [loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement](#)

*au demandeur, par lettre recommandée avec avis de réception, la liste des pièces manquantes ou incomplètes. »*

- **L'absence de réponse dans ce délai de 3 mois**, vaut rejet de la demande (rejet tacite).
- **En cas de rejet tacite**, le promoteur peut en demander communication des motifs dans un **délai de deux mois**.
- **Un délai d'un mois** est accordé au Président du Conseil Départemental pour communiquer au promoteur les motivations du rejet. S'il ne répond pas, la décision sera réputée non motivée.

En cas de rejet exprès ou tacite, le promoteur peut saisir, dans un délai maximum de 2 mois, le Tribunal Administratif pour contestation.

Ce délai de 2 mois court à compter de la réception des motifs de rejet, ou à l'issue du délai d'un mois laissé au Président du Conseil Départemental si ce dernier ne répond pas à la demande de communication des motifs.

➤ **Cas particulier d'un service non habilité au titre de l'aide sociale souhaitant obtenir cette habilitation**

Les services d'aide à domicile « ex-agrésés » sont, depuis la loi ASV réputés détenir une autorisation de fonctionner<sup>11</sup> et d'intervenir auprès des bénéficiaires de l'APA ou de la PCH<sup>12</sup>. Cette autorisation ne vaut pas habilitation au titre de l'aide sociale, mais permet tout de même d'intervenir auprès de bénéficiaires de l'APA et de la PCH (à titre dérogatoire, en somme).

S'ils souhaitent une habilitation en vue d'une tarification administrée, ils devront adresser au Département une demande qui sera examinée dans les mêmes conditions qu'une demande d'autorisation ou d'extension.

---

## **E - Les motifs d'acceptation ou de refus d'une demande d'autorisation**

---

L'autorisation de création est accordée, conformément à l'[article L.313-4](#) du CASF, si le projet :

- **Est compatible avec les objectifs et répond aux besoins sociaux et médico-sociaux fixés par le schéma d'organisation sociale et médico-sociale** dont il relève.

Il s'agit en l'occurrence du Schéma Départemental en direction des personnes âgées ou des personnes handicapées. Ce schéma doit être élaboré tous les 5 ans par les Conseils Départementaux.

Selon les départements, leur appellation n'est pas identique. Il peut par ailleurs y avoir un schéma spécifique aux Personnes âgées et un autre aux Personnes handicapées ou au contraire un seul schéma commun.

*L'objectif de ces schémas est d'assurer l'organisation territoriale et l'accessibilité de l'offre de services de proximité destinée aux personnes handicapées ou en perte d'autonomie et à leurs proches aidants sur le Département (ou la Métropole).*

*Dans ce sens, ils doivent comporter, sur la durée du schéma :*

- *Une appréciation de l'évolution des besoins sociaux et médico-sociaux de la population ;*
- *Un bilan quantitatif et qualitatif de l'offre sociale et médico-sociale existante ;*

---

<sup>11</sup> Cf. [article L. 312-1](#) du CASF

<sup>12</sup> Cf. [article L.313-1-2](#) du CASF

- Les perspectives et les objectifs de développement de l'offre sociale et médico-sociale et, notamment, ceux nécessitant des interventions sous forme de création, transformation ou suppression d'établissements et services ;
- Des précisions sur le cadre de la coopération et de la coordination entre les établissements et services mentionnés existants ou à créer.

*Ils peuvent également comporter un document annexé précisant, pour leur période de validité du schéma, la programmation pluriannuelle des services qu'il serait nécessaire de créer, de transformer ou de supprimer afin de satisfaire les perspectives et objectifs de développement de l'offre.*

**A noter :**

C'est par le biais des schémas départementaux élaborés par les Conseils Départementaux que seront connues les orientations « politiques » de ceux-ci sur le secteur de l'aide à domicile notamment après la publication de la loi d'adaptation au vieillissement et le « basculement » dans le champ de l'autorisation des services précédemment agréés.

Aujourd'hui, la plupart des schémas départementaux privilégient le maintien des personnes âgées ou handicapées à domicile. Pour autant, ils n'ont généralement pas fait l'objet de révision suite à la publication de la loi d'adaptation au vieillissement.

Vont-ils autoriser de nouveaux services ? sur quels territoires ? Ou au contraire privilégier les services existants ? Quelle sera leur politique en matière d'habilitation au titre de l'aide sociale et donc de tarification ?

- **Satisfait aux règles d'organisation et de fonctionnement prévues par le code de l'action sociale et des familles (CASF) et prévoit les démarches d'évaluation et les systèmes d'information respectivement prévus aux articles [L. 312-8](#) et [L. 312-9](#) ;**

Il s'agit ici de vérifier la conformité du projet :

- Aux dispositions du cahier des charges annexé au [décret du 22 avril 2016](#) définissant les conditions techniques de fonctionnement des services d'aide et d'accompagnement à domicile
- Aux autres dispositions du code de l'action sociale et des familles, telles que la participation des bénéficiaires du service, l'obligation de réaliser un projet de service etc.

De même, le dossier devra comporter les éléments permettant de vérifier que le projet respectera les obligations en matière d'évaluations interne et externe.

**Cette partie est développée dans la trame de dossier type de demande d'autorisation figurant au II. ci-après.**

- **Répond au cahier des charges établi, dans des conditions fixées par décret, par les autorités qui délivrent l'autorisation, sauf en ce qui concerne les projets visés au II de l'[article L. 313-1-1](#) ;**

Le cahier des charges auquel il est fait référence est celui élaboré par le(s) autorité(s) compétente(s) pour délivrer l'autorisation, lorsque celle-ci fait suite à un appel à projet.

**Jusqu'au 31/12/2022, la création de nouveaux SAAD n'étant pas soumise à la procédure d'appel à projet, cette disposition n'est donc pas applicable.**

- **Présente un coût de fonctionnement en année pleine compatible avec le montant des dotations mentionnées, à l'[article L. 313-8](#) au titre de l'exercice au cours duquel prend effet cette autorisation.**

La dotation visée à l'article L. 313-8 est celle votée par l'Assemblée Départementale concernant son budget d'Aide Sociale (dont APA, PCH et aide-ménagère départementale).

Cette condition, pour délivrer une autorisation, vise à encadrer le financement du SAAD qui sera autorisé.

Lorsqu'un SAAD est ou demande à être autorisé et habilité à l'aide sociale, mais que le coût de fonctionnement présenté est hors de proportion avec le coût des autres SAAD autorisés et tarifés, ou incompatible avec le budget du Conseil Départemental, l'autorisation et l'habilitation à l'aide sociale peuvent être refusées (création) ou retirées (existant).

## II. LE CONTENU DU DOSSIER D'AUTORISATION

### A- Les dispositions légales et réglementaires

#### Article R 313-8-1 du CASF

Les demandes d'autorisation sont accompagnées de tout document permettant de décrire de manière complète le projet et d'apprécier le respect des critères mentionnés à l'[article L. 313-4](#), notamment les éléments suivants :

- 1° La nature des prestations délivrées et les catégories de publics concernés ;
- 2° La répartition prévisionnelle de la capacité d'accueil par type de prestations ;
- 3° La répartition prévisionnelle des effectifs de personnels par type de qualifications ;
- 4° Le budget prévisionnel en année pleine de l'établissement ou du service pour sa première année de fonctionnement.

Cet article est très général puisqu'il vise l'ensemble des établissements et services sociaux et médico-sociaux quelle que soit leur activité, les caractéristiques des personnes accueillies ou accompagnées, leur modalité de financement et de tarification, etc.

La demande visant à préciser « la répartition prévisionnelle de la capacité d'accueil par type de prestations » est inadaptée au SAAD. La notion de capacité d'accueil doit être s'entendre par « *zone d'intervention* ».

Devant les relatives imprécisions de cette disposition réglementaire sur le contenu du dossier de demande d'autorisation, le SYNERPA Domicile a souhaité vous proposer une trame de dossier visant à être la plus exhaustive possible mais que nous compléterons au fur et à mesure des précisions de la réglementation.

Pour autant, il reviendra à chaque promoteur de prendre attache avec les services du Conseil Départemental dont il relève afin de connaître les exigences particulières en la matière.

En tout état de cause, ces démarches préalables visant à se faire connaître sont nécessaires pour optimiser les chances de réussite de la demande de création.

### B - Trame de dossier de demande d'autorisation

**Le dossier de demande d'autorisation se composera de 2 sous-dossiers :**

- **Le premier relatif au porteur du projet et à la nature de la demande d'autorisation**
- **L'autre relatif à la description des principales caractéristiques du projet**

## Sous-dossier : Porteur du projet et nature de la demande

### I. Identification du promoteur

#### A/ Entité Juridique

- Nom
- Adresse
- Statut Juridique
- Représentant légal
- Numéro de téléphone de la personne à contacter
- Adresse mail

#### B/ Expérience du promoteur

*Le porteur du projet détaillera son expérience dans le secteur de l'aide à domicile, le secteur médico-social, le secteur sanitaire ou toute autre expérience qui pourrait s'avérer utile pour appuyer la demande.*

*Pour les promoteurs disposant d'une expérience dans le secteur de l'aide à domicile, un projet d'entreprise (ou un projet associatif le cas échéant) pourra être joint au dossier.*

#### C/ Personne physique

*Outre des renseignements sur le représentant légal de la personne morale porteuse du projet (CV, expérience, etc.), il pourra être utile, lorsque la personne physique qui mettra concrètement en œuvre le projet, est différente et lorsqu'elle est identifiée (futur responsable du service, directeur régional, etc.) de fournir tout élément mettant en avant son expérience dans le secteur, ses connaissances du contexte local.*

*Si la personne physique qui assurera la direction effective du service est identifiée, des informations sur sa qualification pourront être fournies au regard des diplômes exigés par la réglementation.*



## II. Nature des prestations délivrées et catégories de publics concernés

### A/ Nature des prestations délivrées et objet de la demande d'autorisation

La demande d'autorisation porte sur la création d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° (personnes âgées) et/ou 7° (personnes handicapées) de l'[article L.312-1](#) du code de l'action sociale et des familles.

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile concourent notamment :

- Au soutien à domicile ;
- A la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne
- Au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

Ils assurent au domicile des personnes ou à partir de leur domicile des prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne, hors ceux réalisés, sur prescription médicale, par les services mentionnés à l'[article D. 312-1](#) du code de l'action sociale et des familles à moins que ces actes ne soient exécutés dans les conditions prévues par l'[article L. 1111-6-1](#) du code de la santé publique et du [décret n° 99-426 du 27 mai 1999](#) habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endo-trachéales.

**La demande d'autorisation concerne plus particulièrement les activités suivantes :**

*A préciser, selon le choix du promoteur*

- Assistance dans les actes quotidiens de la vie aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à leur domicile, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux;
- Conduite du véhicule personnel des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
- Accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante).

*Le promoteur pourra également indiquer, s'il souhaite développer d'autres activités de services à la personne non soumises à autorisation (cf. Liste des activités de services à la personne fixés par [décret n°2016-750 du 6 juin 2016](#)), mais qui peuvent être proposées en complément (par exemple, portage de repas, entretien de la maison et travaux ménagers, téléassistance, etc).*

**Mode d'exercice des activités :**

- Les activités sont réalisées dans les conditions prévues au 3° de l'[article L.7232-6](#) du code du travail :  
Mode Prestataire

*Le promoteur pourra préciser s'il envisage également d'exercer ses activités en mode « mandataire ». Dans ce cas il devra déposer également une demande d'agrément auprès du Préfet (DIRECCTE) du Département, s'il n'en est pas déjà détenteur.*

**La demande d'autorisation s'accompagne :**

*A adapter, selon le choix du promoteur*

- De la demande d'autorisation visée à l'[article L. 313-1-2](#) du CASF permettant d'intervenir auprès des bénéficiaires de l'APA ou de la PCH ;
- De la demande d'autorisation visée à l'[article L. 313-6](#) du CASF permettant d'intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale départementale.

*Si le promoteur ne souhaite pas être habilité au titre de l'aide sociale, il devra clairement mentionner qu'il ne sollicite pas cette habilitation.*

## B/ Catégories de publics concernés

Le service s'adressera :

*A adapter, selon le choix du promoteur*

- Personnes âgées
- Personnes handicapées
- Personnes atteintes de pathologies chroniques

Des informations complémentaires pourront être apportées sur :

- L'âge (tranches d'âge)
- Le sexe
- Les particularités des personnes : niveau de dépendance, type de handicap
- L'origine géographique (en lien avec la zone d'intervention choisie)

## III. Zone géographique d'intervention

Conformément à l'[article L.313-8-1](#) du CASF, la capacité des services d'aide et d'accompagnement à domicile, est exprimée en zone d'intervention.

*Le promoteur devra préciser la zone d'intervention sur laquelle il compte intervenir :*

- *Intégralité du Département ;*
- *Ou sur une zone géographique spécifique du Département : métropole, commune(s), agglomération(s), bassins de vie, etc.*

*Il pourra être utile pour caractériser sa demande de faire référence au schéma départemental qui opère parfois des découpages territoriaux par bassin de vie/ bassins gérontologique etc.*

## IV. Etude de besoins

*Afin de justifier sa demande de création et le choix de la zone d'intervention envisagée, le promoteur devra joindre une étude de besoins comportant :*

- *Les données démographiques actuelles et celles à venir (à l'horizon de 5 à 10 ans). Ces données devront être ciblées sur la population à laquelle s'adressera le service (personnes âgées, personnes âgées dépendantes, personnes handicapées)*
- *Un état des services existants sur cette zone géographique*

*Il conviendra notamment de s'appuyer sur le schéma départemental du Département concerné, mais également de toute autre étude susceptible de mettre en exergue les besoins à venir.*

## Sous-dossier II : Etat descriptif des principales caractéristiques du projet

### I. Démarches et procédures visant à garantir la qualité de la prise en charge

Cette partie visera notamment à apporter les éléments permettant de vérifier que la demande d'autorisation permettra de répondre aux règles d'organisation et de fonctionnement applicables aux SAAD et notamment :

- Aux dispositions du cahier des charges national des SAAD annexé au [décret n°2016-502 du 22 avril 2016](#)
- Aux autres dispositions du code de l'action sociale et des familles : participations et droits des bénéficiaires du service/ évaluations/ complémentarités et coopérations envisagées

#### A/ Avant-projet de service

Afin de prendre en compte les dispositions du cahier des charges annexé au [décret n°2016-502 du 22 avril 2016](#), l'avant-projet de service pourra porter sur les points suivants :

##### ➤ L'accueil et l'information de la personne :

- Accueil physique des bénéficiaires : *situation et description des locaux<sup>13</sup> ouverts au public/accessibilité aux personnes à mobilité réduite/confidentialité des échanges*
- Jours et horaires d'ouverture
- Accueil téléphonique et astreinte
- Modalités d'information du bénéficiaire

##### ➤ L'analyse de la demande et des besoins de la personne et la proposition d'intervention

- Le projet individualisé d'aide et d'accompagnement : *modalités d'élaboration et contenu/ modalités de prise en compte des plans d'aide APA-PCH/modalités selon lesquelles le projet individualisé est élaboré avec le proche-aidant*
- Les modalités permettant de vérifier l'adéquation entre les besoins de la personne et les moyens et compétences du service.
- La coordination avec les autres intervenants au domicile de la personne (Professionnels de santé libéraux, SSIAD, SPASAD, ...)

##### ➤ L'information et la préparation de l'intervention

- La prise en charge d'un nouveau bénéficiaire du service : *décrire le processus de prise en charge (visite à domicile/outils à mettre en place etc)*
- Le livret d'accueil : *contenu et modalités d'actualisation*
- Le contrat de prestation de service : *contenu, modalités de signature et information des droits de la personne*  
*Préciser, le cas échéant, si le service prévoit du démarchage à domicile (contractualisation hors établissement) : dans ce cas, il précisera les modalités de rétractation*
- Le règlement de fonctionnement : *contenu et modalités d'élaboration et d'actualisation*
- Les modalités d'identification de l'intervenant : *protocole d'intervention*

<sup>13</sup> Les locaux peuvent être détenus en propre ou mutualisés.

### Contenu minimal du livret d'accueil

(extrait du cahier des charges national annexé au [décret n°2016-502 du 22 avril 2016](#))

- ✓ le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale, et la référence d'autorisation
- ✓ les coordonnées du ou des lieux d'accueil, les jours et les heures d'ouverture ;
- ✓ les principales prestations proposées, leurs tarifs avant déduction d'aide et les conventionnements ;
- ✓ les périodes d'intervention et les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence;
- ✓ les recours possibles en cas de litige à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'[article L. 133-4](#) du code de la consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, la liste des personnes qualifiées prévue à l'[article L. 311-5](#) du code de l'action sociale et des familles à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit ;
- ✓ la possibilité de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'[article L. 311-5-1](#) du code de l'action sociale et des familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches ;
- ✓ les coordonnées des services du président du conseil départemental territorialement compétent.

Les tarifs des prestations proposées avant déduction d'aide et les conventionnements peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition que celui-ci précise que ce document est remis avec le livret.

Sont annexés au Livret d'accueil :

- ✓ *La Charte des droits et liberté de la personne accompagnée*
- ✓ *Le règlement de fonctionnement*
- ✓ *La liste des personnes qualifiées établie par le représentant de l'Etat et le Président du Conseil Départemental*
- ✓ *Le formulaire de désignation d'une personne de confiance, si celle-ci n'a pas été désignée*

### Contenu du règlement de fonctionnement

([Article R. 311-35](#) du code de l'action sociale et des familles)

Le règlement de fonctionnement indique les principales modalités concrètes d'exercice des droits énoncés au présent code, notamment de ceux mentionnés à l'[article L. 311-3](#). Il précise, le cas échéant, les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement ou du service.

Il indique l'organisation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation.

Il précise les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens.

Il prévoit les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles.

Il fixe les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service lorsqu'elles ont été interrompues.

**Informations à faire figurer dans le contrat de prestations de service**  
(*extrait du cahier des charges national annexé au [décret n°2016-502 du 22 avril 2016](#)*)

Le contrat de prestation de service précise :

- ✓ La durée,
- ✓ La fréquence,
- ✓ Le type, le prix de la prestation avant toute prise en charge.
- ✓ Dès lors que cette information est disponible, l'estimation du montant restant à la charge de la personne accompagnée est jointe au contrat initial.

➤ **La réalisation de la prestation**

- Les modalités de respect de la prestation initialement prévue (horaires et contenu de la prestation) et les outils qui seront mis en place : *pointage téléphonique, télégestion, cahier de liaison, etc*
- Les conditions et modalités de modifications de la prestation : *recherche du consentement de la personne accompagnée ou du proche aidant*
- La facturation/attestation fiscale annuelle : *modalités d'élaboration et contenu*

**Le contenu de la facture**  
([Article D7233-1 du code du travail](#))

- ✓ Le nom et l'adresse de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel ;
- ✓ Le numéro et la date d'enregistrement de la déclaration si celle-ci a été demandée ainsi que le numéro et la date de délivrance de l'agrément lorsque les activités relèvent de l'[article L. 7232-1](#) ;
- ✓ Le nom et l'adresse du bénéficiaire de la prestation de service ;
- ✓ La nature exacte des services fournis ;
- ✓ Le montant des sommes effectivement acquittées au titre de la prestation de service ;
- ✓ Un numéro d'immatriculation de l'intervenant permettant son identification dans les registres des salariés de l'entreprise ou de l'association prestataire ;
- ✓ Les taux horaires de main-d'œuvre ou, le cas échéant, le prix forfaitaire de la prestation ;
- ✓ Le décompte du temps passé ;
- ✓ Les prix des différentes prestations ;
- ✓ Le cas échéant, les frais de déplacement ;

Lorsque la personne morale ou l'entrepreneur individuel est agréé en application de l'[article L. 7231-1](#) mais non déclaré au titre de l'[article L. 7232-1-1](#), les devis, factures et documents commerciaux indiquent que les prestations fournies n'ouvrent pas droit aux avantages fiscaux prévus par l'[article L. 7233-2](#).

**Le contenu de l'attestation fiscale**  
([Article D7233-4 du code du travail](#))

- ✓ Le nom, l'adresse et le numéro d'identification de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel
- ✓ Le numéro et la date d'enregistrement de la déclaration
- ✓ Le nom de la personne ayant bénéficié du service, son adresse, le numéro de son compte débité le cas échéant, le montant effectivement acquitté
- ✓ Un récapitulatif des interventions faisant apparaître le nom et le code identifiant de l'intervenant, ainsi que la date et la durée de l'intervention.

➤ **Le suivi de la prestation**

- Le dispositif de suivi individualisé des prestations : *outil à mettre en place/fréquence du suivi/participation du bénéficiaire de la prestation et ou du proche l'aidant*
- La gestion des événements indésirables : *modalités de remontée des événements entre les intervenants et la direction du service/mesures prises pour y remédier*
- Le traitement des réclamations et la gestion des conflits
- Le traitement des situations de maltraitance : *procédure de traitement et de signalement aux autorités compétentes/information de la personne accompagnée et de son proche aidant*

➤ **La continuité et la coordination des interventions**

- Les modalités de coordination entre les différents intervenants
- Les moyens mis en œuvre pour garantir la continuité des prestations auprès des personnes accompagnées : *moyens internes et/ou par le recours à d'autres services*

**B/ L'énoncé des dispositions propres à garantir les droits des personnes accompagnées**

**Plusieurs dispositions ci-dessous ont déjà été abordées au niveau de l'avant-projet de service.**

➤ **L'énoncé des droits de la personne accompagnée**

En application de l'[article L.311-3](#) du code de l'action sociale et des familles, le service s'engage à garantir à toute personne accompagnée :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- La confidentialité des informations la concernant ;
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

➤ **Les moyens mis en œuvre pour garantir le respect effectif des droits et libertés individuels :**

- La remise d'un livret d'accueil auquel sont annexés la charte de des droits et libertés de la personne accueillie,
- L'élaboration d'un règlement de fonctionnement
- L'information de la personne accompagnée sur la possibilité de faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat et le Président du Conseil Départemental
- L'information de la personne accompagnée sur la possibilité de désigner une personne de confiance conformément aux dispositions de l'[article L.1111-6](#) du code de la santé publique
- La signature d'un contrat de prestation de service définissant les objectifs et la nature de la prise en charge
- L'élaboration d'un projet de service établi pour 5 ans
- La mise en place d'une forme de participation des personnes bénéficiaires.

*Dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile, la mise en place d'un Conseil de la vie sociale n'est pas, en tant que telle, obligatoire. La participation des personnes accompagnées peut prendre une autre forme et devra, a minima, être garantie par la réalisation annuelle d'enquêtes de satisfaction.*

***Le promoteur précisera les formes de participation qu'il entend mettre en place.***

#### **Autres formes de participation**

*([Article D311-21](#) du code de l'action sociale et des familles)*

La participation prévue à l'[article L. 311-6](#) peut également s'exercer selon les modalités suivantes :

1° Par l'institution de groupes d'expression institués au niveau de l'ensemble de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil, ou d'un service ou d'un ensemble de services de ceux-ci ;

2° Par l'organisation de consultations de l'ensemble des personnes accueillies ou prises en charge ainsi que, en fonction de la catégorie de personnes bénéficiaires, les familles ou représentants légaux sur toutes questions concernant l'organisation ou le fonctionnement de l'établissement, du service ou du lieu de vie ou d'accueil ;

3° Par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction. Ces enquêtes sont obligatoires pour les services prenant en charge à domicile des personnes dont la situation ne permet pas de recourir aux autres formes de participation prévues par la présente sous-section.

## C/ L'évaluation des prestations et la démarche continue d'amélioration de la qualité

### ➤ L'évaluation interne

L'évaluation interne de l'activité et de la qualité des prestations délivrées par le service, prévue au premier alinéa de [l'article L. 312-8](#) du code de l'action sociale et des familles, repose sur une démarche continue retracée chaque année dans le rapport d'activité.

Les résultats de l'évaluation interne seront communiqués au Président du Conseil Départemental ayant délivré l'autorisation tous les cinq ans.

Le promoteur détaillera dans le dossier :

- Les modalités de pilotage de l'amélioration continue de la qualité : *personne responsable de la mise en œuvre de la démarche/constitution d'un comité de pilotage/indicateurs*
- Les modalités de réalisation des audits internes portant sur l'application des dispositions du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile
- Le contenu du rapport d'activité annuel, lequel doit permettre de retracer l'état d'avancement de la démarche d'évaluation interne.

Afin de réaliser son évaluation interne, le service s'appuiera sur :

- Les dispositions du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile annexé au [décret n°2016-502 du 22 avril 2016](#) ;
- Les [recommandations de l'ANESM](#) et notamment :
  - La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à [l'article L.312-1](#) du code de l'action sociale et des familles (juillet 2009)
  - L'Evaluation interne : repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes (avril 2012)
  - Repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées – volet domicile (juin 2016)
  - Le questionnement éthique dans les établissements sociaux et médico-sociaux (octobre 2010)
  - La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008)
  - Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (septembre 2009)
  - Le soutien des aidants non professionnels. Une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapées ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile (Janvier 2015)

### ➤ L'évaluation externe

Le service fera procéder à l'évaluation de ses activités et de la qualité des prestations qu'il délivre par un organisme extérieur habilité par l'ANESM.

Le service procédera à deux évaluations externes entre la date d'autorisation et son renouvellement, selon le calendrier suivant :

- La première évaluation externe sera effectuée au plus tard sept ans après la date de l'autorisation
- et la seconde au plus tard deux ans avant la date de son renouvellement.

Les résultats de cette évaluation seront communiqués au Président du Conseil Départemental ayant délivré l'autorisation.



➤ **Les autres dispositions mises en œuvre visant à l'amélioration continue de la qualité :**

*A adapter selon le choix du promoteur :*

- La certification de services
- La Charte Nationale Qualité des services à la personne
- Le label Handéo (pour les services intervenant auprès des personnes handicapées)
- La réalisation annuelle d'enquêtes de satisfaction auprès des personnes accompagnées

*Le promoteur pourra également s'appuyer sur le schéma départemental en faveur des personnes âgées et handicapées qui fixe parfois des orientations et des indicateurs portant sur les services à domicile (formation des intervenants, actions de prévention, ...).*

#### **D/ Les modalités de coopération envisagées**

*Cette partie vise à démontrer que le promoteur dispose d'une bonne connaissance du secteur sur lequel il entend développer son activité et donc des institutions, organismes et acteurs intervenants dans le secteur des personnes âgées et/ou des personnes handicapées.*

*De même, les politiques publiques qu'elles soient nationales, régionales ou départementales mettent de plus en plus l'accent sur le parcours de la prise en charge des personnes âgées ou handicapées, et la fluidité de celui-ci.*

Le promoteur détaillera les complémentarités qu'il entend mettre en œuvre notamment avec :

- La MDPH, les Maisons départementales de l'autonomie, Mairies-CCAS, MAIA, CLIC
- Le secteur sanitaire : notamment dans le cadre des retours à domicile (HAD)
- Les autres structures médico-sociales : SSIAD, SPASAD, EHPAD (notamment accueil de jour et hébergement temporaire) ;
- Les associations d'usagers ;
- La collaboration avec les autres lieux de socialisation (sports, culture, loisirs, etc.) pourra également être développée.

*Le degré de formalisation des partenariats prévus pourra être précisé en joignant à l'appui du dossier tout élément d'information utile : lettre d'intention, conventions de partenariat....*

## II. Répartition prévisionnelle des effectifs de personnels par type de qualifications

### A/ Les conditions d'emploi du personnel

- Convention collective appliquée et, le cas échéant, dispositions spécifiques (accord d'entreprise, ...)
- Nature des contrats de travail proposés
- Modalités de recrutement du personnel

### B/ L'organigramme prévisionnel du personnel par catégorie et qualifications

- Le personnel de direction
- Le personnel d'encadrement : responsable de secteur
- Le personnel administratif
- Le personnel d'interventions

*Lorsque le futur service est rattaché à un organisme gérant déjà d'autres services et ou établissements médico-sociaux par exemple, il pourra également être utile d'indiquer les fonctions qui seront assurées par le siège de l'organisme (RH, Comptabilité-Gestion, démarche qualité, etc)*

*Pour chacune des catégories de personnel, seront précisées :*

- *La qualification et l'expérience demandée à l'embauche (ou le processus de formation qui sera mis en place pour accéder à celle-ci).*
- *Les fonctions assurées*

### C/ La formation du personnel

- Les dispositions envisagées en matière de formation du personnel
- Les dispositions envisagées en matière de prévention des risques professionnels : *il pourra être utile de s'appuyer sur les dispositifs existants au niveau local (CARSAT, Direccte, etc)*
- Les dispositions envisagées en matière de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance

### D/ La gestion des absences et des congés et la continuité de la prise en charge

- Les remplacements
- La gestion des urgences

**Qualifications, compétences et fonctions du personnel des SAAD**  
(*extrait du cahier des charges national annexé au [décret n°2016-502 du 22 avril 2016](#)*)

### **La fonction de Direction**

La fonction de direction est généralement remplie par le gestionnaire ou son représentant. Elle comprend notamment la mise en œuvre et l'évaluation des prescriptions du présent cahier des charges national et justifie des qualifications prévues :

- Soit, à l'[article D 312-176-7](#) du code de l'action sociale et des familles, c'est à dire une certification de niveau II de l'éducation nationale inscrite au RNCP
- Soit à l'[article D 312-176-6](#) du même code c'est-à-dire une certification de niveau I inscrite au RNCP

Les critères permettant d'apprécier si le niveau de certification requis est de niveau I ou de niveau II font l'objet, à la date de rédaction de cette fiche technique, d'une demande de précision écrite du SYNERPA Domicile aux services de l'Etat. Nous compléterons ce paragraphe dès réception de la réponse.

Quoi qu'il en soit, en vertu de l'article 5 du [décret n° 2016-502 du 22 avril 2016](#) relatif au cahier des charges national des SAAD, **les professionnels dirigeant les SAAD anciennement agréés ont un délai de 10 ans minimum pour acquérir le diplôme requis** (allongé du délai nécessaire lorsqu'on ne peut justifier d'une antériorité de 3 années dans la fonction permettant d'accéder au diplôme dans le cadre d'une validation des acquis de l'expérience – VAE).

### **La fonction d'encadrement**

Elle comprend :

- L'évaluation globale et individuelle de la personne accompagnée ;
- La proposition d'intervention au regard de ses attentes et besoins ;
- Le suivi des situations, l'animation et l'organisation du travail en équipe ;

L'encadrant est :

- Soit titulaire d'une certification professionnelle au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- Soit titulaire d'une certification professionnelle dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne au minimum de niveau V, inscrite au répertoire national des certifications professionnelles et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ;
- Soit dispose en tant qu'encadrant d'un service, d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social ;
- Soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social, social, de ressources humaines ou adaptée de services à la personne et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle ;
- Soit bénéficie d'une formation en alternance pour obtenir une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social.

### **La fonction d'intervenant**

Les intervenants sont :

- Soit titulaires d'une certification, (diplôme ou titre) au minimum de niveau V, ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire médico-social, social ;
- Soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social ;
- Soit bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche ;
- Soit bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire médico-social ou social.

### III. Budget prévisionnel en année pleine

En préambule, le promoteur rappellera s'il sollicite ou non une habilitation au titre de l'aide sociale :

- En cas d'habilitation à l'aide sociale, le budget et les tarifs pratiqués seront arrêtés par le Président du Conseil Départemental
- Si l'habilitation n'est pas demandée, les tarifs seront librement fixés dans le contrat de prestation de service signés avec le bénéficiaire du service.

#### A/ Budget prévisionnel

- Détail des éventuels investissements et des modalités de financement : mobilier, outils informatiques, télégestion, véhicules etc
- Budget de fonctionnement en année pleine (charges et produits)

*Le budget pourra être élaboré sur plusieurs exercices afin de prendre en compte la montée en charge du service.*

#### B/ Tarifs prévisionnels pratiqués

Le promoteur indiquera les tarifs prévisionnels (tarifs horaires) qu'il entend pratiquer pour les activités pour lesquels il sollicite l'autorisation :

- Assistance aux personnes âgées
- Assistance aux personnes handicapées
- Assistance aux personnes atteintes de pathologies chroniques
- Conduite du véhicule personnel ;
- Accompagnement dans les déplacements en dehors du domicile.

*Pour les organismes soumis à TVA, les tarifs seront présentés H.T et TTC.*

*Des indications devront être données sur la facturation des frais de déplacements, les majorations de WE ou de nuit.*

**Sous dossier : Porteur du projet et nature de la demande**

---

Identification du promoteur :

Joindre au dossier :

- Statuts de l'organisme (ou projet de statut), Extrait K Bis
- CV du porteur du projet et le cas échéant de la personne qui assurera la direction effective du service
- Déclaration sur l'honneur certifiant que le porteur du projet (personne physique) n'a pas fait l'objet d'une condamnation devenue définitive mentionnées au livre III du code de l'action sociale et des familles ou d'une procédure mentionnée aux articles L.313-16, L.331-5, L.471-3, L.472-10, L.474-2 ou L.474-5

**Sous-dossier : Etat descriptif des principales caractéristiques du projet**

---

Avant-projet de service – droits des usagers

Joindre au dossier, les projets de :

- Plaquette tarifaire
- Devis
- Support d'informations sur les différentes aides auxquelles le bénéficiaire peut prétendre (APA, PCH, CNAV, ...)
- Projet individualisé d'aide et d'accompagnement
- Livret d'accueil
- Règlement de fonctionnement
- Contrat de prestation de service,
- Bordereau de rétractation en cas de démarche à domicile
- Facture
- Attestation fiscale annuelle,

Dossier des personnels :

Pourront être joints en annexe du dossier :

- Un tableau des effectifs, élaboré le cas échéant sur plusieurs exercices en fonction de la montée en charge de l'activité
- Des modèles de fiches de postes par catégorie de personnel
- Lorsque le représentant de la personne morale gestionnaire délègue la direction du service, fournir un projet de délégation de pouvoirs
- Des modèles de contrat de travail
- Si certains personnels notamment au niveau de la Direction et/ou du personnel d'encadrement, un CV détaillant la qualification et l'expérience pourront être joints.
- Un plan de formation prévisionnel sur 5 ans (incluant des formations sur la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance)

Dossier financier :

- Budget prévisionnel d'exploitation, le cas échéant, sur plusieurs exercices