

OBLIGATIONS DE LA LOI DU 2 JANVIER 2002

DITE LOI 2002 - 2

L'objectif principal de ce document est de fournir un premier niveau d'informations sur les outils et contenus nécessaires pour se conformer aux exigences du cahier des charges de la réforme qui reprend la loi du 2 janvier 2002 (dite loi 2002-2).

Notamment le **livret d'accueil**, le **règlement de fonctionnement**, le **DIPEC** (Document Individuel de Prise en Charge), le **projet d'accompagnement personnalisé** (PAP) et le **Projet de service**.

I. Livret d'accueil :

La circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004 précise, à titre indicatif, la **nature des renseignements** utiles qui peuvent figurer dans le livret d'accueil.

Le **contenu du livret d'accueil** est sous la responsabilité du directeur de l'établissement.

Pour mener la réflexion en vue de son élaboration, il peut être recommandé de constituer un groupe de travail composé :

- Des membres du personnel
- Des membres d'un groupe d'expression
- Des usagers et éventuellement de leurs représentants
- Toute autre personne jugée essentielle/nécessaire à son élaboration.

Il doit inclure l'identité de la structure, les coordonnées des autorités compétentes, les prestations proposées, et les modalités de signalement en cas de maltraitance.

Une version simplifiée doit être disponible pour les usagers, notamment pour les personnes âgées ou ayant des troubles de la vision.

Partie 1 : Les éléments d'information concernant le service sur :

- Sa **situation géographique** et les différents sites qui le composent, leurs voies et moyens d'accès
- Les **noms du directeur ou de son représentant** et, le cas échéant, du ou des responsables des différentes annexes ou sites concernés, du président du conseil d'administration ou de l'instance délibérante de l'organisme gestionnaire
- Les éléments d'information sur les **conditions de facturation** des prestations
- **L'organisation générale** de la structure ou son organigramme
- Les **coordonnées** et les **missions du service** (notamment relatives aux démarches administratives et à l'accès à certaines aides financières éventuellement)

- Les **garanties souscrites** en matière d'assurance contractées par la structure et celles qui relèvent du bénéficiaire de prestations, ou de ses représentants légaux.
- La liste des **personnes qualifiées** remplissant la mission mentionnée à l'article L. 311-5, les modalités pratiques de leur saisine et les numéros d'appel des services d'accueil et d'écoute téléphonique, adaptés aux besoins de prise en charge, ainsi que, le cas échéant, les coordonnées de l'autorité judiciaire à l'origine de la mesure judiciaire dont bénéficie l'utilisateur.

Partie 2 : Les éléments d'information concernant les personnes prises en charge et leurs représentants légaux sur :

- Les principales **formalités administratives** de prise en charge et d'accompagnement, notamment celles concernant le règlement des prestations
- Les éventuelles **formes de participation** des personnes accompagnées et de leurs familles ou représentants légaux
- La **charte des droits et libertés** de la personne Le livret d'accueil peut également préciser que :
- Les **données concernant la personne** peuvent faire l'objet d'un **traitement automatisé** dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- La personne prise en charge a **le droit de s'opposer**, pour des raisons légitimes, **au recueil et au traitement de données nominatives** la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée
- Les **données médicales** (et toute autre donnée personnelle) **sont protégées** par le secret médical et le secret professionnel
- La **communication des documents et données** s'effectue également **dans le respect** des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne
- En cas de **contestation ou de réclamation**, la possibilité lui est donnée de contacter les personnes habilitées susmentionnées.

Doivent être mis en annexe du livret d'accueil :

- La **charte des droits et libertés** de la personne accompagnée prévue à l'article L. 311-4 du CASF,
- Le **règlement de fonctionnement**,
- La **notice d'information** relative à la **personne de confiance** et le formulaire de désignation (article L.311-5 du CASF)
- La liste des **personnes qualifiées**.

II. Règlement de fonctionnement :

Il doit être affiché dans les locaux et remis avec le livret d'accueil. Établi pour cinq ans, il fixe les modalités de réalisation des prestations et le fonctionnement du service.

Le règlement de fonctionnement est encadré par l'article L.311-7 du CASF.

Partie 1 : Introduction et cadre réglementaire

- **Objet** du règlement de fonctionnement : à savoir la finalité du règlement.
- **Modalités** du règlement de fonctionnement : son élaboration, sa révision ainsi que sa diffusion.

Partie 2 : Garantie des droits des usagers

- Principe de la charte des droits et libertés (= engagement de l'établissement envers le respect des droits des usagers)
- Prévention de la violence et de la maltraitance (expose les mesures mises en place pour prévenir tout acte de violence ou de maltraitance, et les procédures de signalement et de gestion des incidents)
- Confidentialité des données (Souligne l'importance de la protection des données personnelles des résidents et les pratiques de confidentialité adoptées par la structure)
- Relations avec la famille
- Sûreté des biens et des personnes (= mesures de sécurité physiques et numériques mises en œuvre)
- Exercice des droits et libertés : différentes instances (participatives et administratives) personnes qualifiées, pratiques religieuses.
- Consultation des résultats d'évaluation (obligatoire depuis le 1^{er} avril 2025)

Partie 3 : Fonctionnement de l'établissement

- **Régime juridique** du service : Son système de gestion, sa classe, son habilitation éventuelle à recevoir des aides, etc.
- Projet d'établissement : synthèse du contenu (objectifs stratégiques, projet d'accompagnement, engagement envers l'amélioration continue de la qualité,)
- **Dispositions relatives à l'accueil** des personnes : profil des usagers, modalités d'admission, documents remis, etc.
- Mesures prises en cas de **situations exceptionnelles** : canicule, incendie, vigilances sanitaires, etc.

III. Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) :

Il doit être co-construit avec la personne accompagnée dans les six mois suivant la signature du DIPEC.

Il inclut des objectifs personnalisés et doit être révisé régulièrement en fonction des besoins de la personne.

Les usagers doivent être impliqués dans l'élaboration de leur projet d'accompagnement, ce qui favorise leur satisfaction et leur engagement.

Un questionnaire de satisfaction doit être réalisé au moins une fois par an pour recueillir les avis des usagers et améliorer les pratiques.

Bien que non obligatoires, des groupes de parole peuvent aider à recueillir des retours d'expérience et à renforcer le lien entre les usagers et les services.

IV. **Projet de Service :**

La loi de 2002 impose la création d'un projet de service qui est une référence essentielle pour tous les acteurs impliqués, y compris les salariés, bénévoles, partenaires, autorités de tarification et de contrôle.

C'est un outil au service de la stratégie du service.

Le **décret 2024-166** du **29 février 2024** précise que le projet de service est :

- **Obligatoire**
- **Affiché dans les locaux**
- **Etabli pour 5 ans max**
- **Conçu avec la participation des professionnels**
- **Conçu en tenant compte de l'avis des personnes accompagnées**

Sa conception doit donc inclure la participation des professionnels et des personnes accompagnées.

En cas de changement de nature de service (ex. passage au service autonomie à domicile mixte), un nouveau projet de service doit être conçu, même si un projet est déjà en cours jusqu'en 2027. Ce nouveau projet doit répondre aux exigences du cahier des charges et aux missions définies.

Le contenu minimal du Projet de Service :

1. Présentation de la structure :

- Historique
- Organisme gestionnaire éventuellement
- Caractéristiques du public accompagné
- Description des locaux
- Les conditions d'organisation du service, la ou les plages horaires d'intervention

- Le profil des professionnels, leurs formations (au regard des publics accompagnés), la qualité de vie au travail
- Les instances de la structure

2. L'organisation des réponses aux besoins :

- Les 4 missions socles
- Pour les SAD aide : la coordination avec les professionnels du soin
- Le cas échéant la mise en place des missions facultatives : aidants, HAD, soins palliatifs
- La mise en avant de la bienveillance et de la prévention de la maltraitance
- Les RBPP (recommandations de bonnes pratiques) de la HAS pour les SAD

3. La démarche d'amélioration de la qualité :

- Les mesures convenues dans le CPOM
- Les enquêtes de satisfaction (salariés, famille, usager)
- Politique et actions de promotion de la qualité de vie au travail
- Politique et actions mises en place pour la gestion des risques, notamment la prévention de la maltraitance

4. Le projet d'accompagnement personnalisé :

- L'accueil de la personne accompagnée,
- La mise en place et le suivi du PAP
- La liste des personnes qualifiées
- Le recueil du consentement
- La bientraitance et la lutte contre la maltraitance

5. La politique tarifaire et les prestations

6. Les projets et innovations envisagés dans les 5 ans à venir

V. Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) :

Il précise les prestations, les droits et obligations, ainsi que les conditions de résiliation.

Le DIPEC (Document Individuel de Prise En Charge) est essentiel pour encadrer les prestations.

Il doit être signé par la personne accompagnée ou son représentant légal.

Il est encadré par plusieurs textes réglementaires : le décret 2004-1274 (art. L.311-4 du CASF), la loi ASV n° 2015-1776 (art. 27) du 28 décembre 2015, le décret n° 2016-1395 (information sur le droit de désigner la personne de confiance).

Il doit être mis à jour pour répondre aux exigences actuelles, même si le département a des interprétations et exigences variées concernant son application.

Il est important qu'il soit contresigné par la personne accompagnée ou par son représentant légal.

Selon que vous êtes SAD aide ou SAD mixte, les prestations d'aide et d'accompagnement d'une part, les prestations de soins d'autre part donnent lieu à l'établissement de deux DIPEC distincts qui peuvent être réunis en un seul document si vous proposez ces 2 types de prestations en tant que SAD mixte.

Le contenu du DIPEC est également rappelé par le cahier des charges. Ce dernier doit :

- Définir les prestations,
- Préciser leurs modalités de réalisation,
- Définir les droits et obligations de la personne accompagnée,
- Prévoir l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé,
- Estimer le montant restant à la charge de la personne bénéficiaire d'une prestation d'aide et d'accompagnement (lorsque cette information est disponible)
- Mentionner les coordonnées du médiateur de la consommation dont la structure relève

Le DIPEC doit être actualisé dès lors qu'il y a une modification dans la réalisation des interventions (notamment les horaires). Surtout, le cahier des charges rappelle l'interdiction d'imposer unilatéralement les modifications de réalisation des prestations.

Le DIPEC, établi pour les prestations d'aide et d'accompagnement, est qualifié de « contrat de prestation », et est donc soumis aux dispositions du code de la consommation. Autrement dit, le gestionnaire du service devra satisfaire aux obligations d'information préalable de l'utilisateur/consommateur avant toute conclusion du DIPEC. En outre, si celui-ci est conclu en dehors des locaux du service ou par Internet, un droit de rétractation de quatorze jours à compter de la signature du DIPEC devra être prévu.



Telles que prévues dans les Codes de l'action sociale et des familles (CASF) et de la consommation, l'établissement a **l'obligation d'afficher les informations** relatives à/au :



Règlement de fonctionnement : l'ensemble du document (Article R-311-34 du CASF)



Charte des droits et libertés de la personne accueillie : l'ensemble de la charte (Article L311-4 du CASF)



Liste des personnes qualifiées*: arrêté de désignation des [personnes qualifiées](#). Cet arrêté est à télécharger sur le site de votre ARS ou à demander à votre interlocuteur ARS (Article L.311-5 du CASF)



Arrêté d'autorisation : justifie la validité de l'autorisation de l'établissement



Arrêté de dotation : informe sur le montant des dotations publiques

☐ **Affichage des tarifs** : informe sur les tarifs toutes taxes comprises (TTC) applicables dans la structure (Article L. 112-1 du Code de la consommation)

☐ **Fiche synthétique des résultats de la dernière évaluation HAS** : à partir du 1^{er} avril 2025, les ESSMS devront afficher leurs résultats d'évaluation HAS et leur mise en conformité complète d'ici au 31 décembre 2025 (Décret n° 2024-1138 du 4 décembre 2024)

* La **personne qualifiée** est définie dans le **décret 2003-1094** du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5 du CASF

Elle désigne une **personne physique** référente à laquelle une personne prise en charge en ESSMS peut faire appel pour faire valoir ses droits.

La personne qualifiée joue un rôle de **médiateur** (différent du médicateur de la consommation) et aide à trouver des solutions aux difficultés rencontrées ou aux **litiges** pouvant opposer une personne accompagnée et la structure.