

Les services à la personne (SAP) sont tous soumis à une réglementation générale dont :

- l’affichage sur le lieu d’accueil du public de :
 - Le mode d’intervention
 - La liste des prestations proposées
 - Le prix hors taxe et TTC de chaque prestation par heure ou le prix forfaitaire de la prestations.
 - Le détail et le prix des frais annexes
- La remise :
 - d’une facture gratuite.
 - dès que la prestation est supérieure à 100€ TTC.
 - d’un devis si le bénéficiaire le demande .
- donner au consommateur une information claire, loyale, concernant les prestations et la qualification des personnes qui les effectuent.

En plus de cette réglementation générale applicable à tous les services à la personne (SAP) les services d’aide et d’accompagnement à domicile (SAAD) soumis au régime de l’autorisation par la Loi ASV ont une réglementation spécifique avec des obligations propres à la qualité de la prise en charge de bénéficiaires vulnérables et à la garantie du respect de leurs droits.

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile (Saad) doivent mettre en place et délivrer aux bénéficiaires un certain nombre d'outils dont :

- un livret d'accueil de la structure avec au minimum :
 - le nom, le statut, les coordonnées de la structure ;
 - 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 et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, la liste des personnes qualifiées à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit ;
 - la possibilité de recourir à une personne de confiance 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.
- La charte des droits et des libertés, publiée sur le [site](#) du ministère des Solidarités et de la Santé, elle se compose de douze articles, allant du principe de non-discrimination au respect de la dignité de la personne et de son intimité, en passant par le droit à l'information et à une prise en charge adaptée, au libre choix ou encore au droit à l'autonomie.
 - le règlement de fonctionnement ([article](#) L311-7 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), détaille les droits de la personne accompagnée et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein du service. Il est établi après mise en œuvre d'une participation des usagers. Le règlement est également affiché dans les locaux du service.

Textes de référence :

Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale

Code du travail - Article D. 7231-1 (définition des services à la personne et des services d'aide et d'accompagnement à domicile)

Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne

[Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015](#) relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV)

Code de l'action sociale et des familles (CASF) – [Article L.312-1 I 6°\) et 7°\)](#) (définition des SAAD)

[Article L.347-1](#) (réglementation relative aux contrats et aux prix des SAAD proposés par les opérateurs non habilités à l'aide sociale) –

[Article D. 311](#) (réglementation générale applicable aux prestations de SAAD et réglementation applicable aux contrats de SAAD des opérateurs habilités à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale) -

[Article L. 314-1](#) (tarification des prestations de SAAD par le Conseil départemental pour les opérateurs habilités à intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale)

[Décret du n°2016-502 du 22 avril 2016](#) relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles (cahier des charges de l'autorisation).

[Arrêté du 1^{er} octobre 2018](#) fixant le cahier des charges prévu à l'article ~~R. 7232-6~~ du code du travail (cahier des charges de l'agrément).

[Recommandation de la Commission des clauses abusives N°12-01 du 18 mai 2012](#) (22 clauses abusives qui peuvent être retrouvées dans les contrats de services à la personne)

[Décret](#) relatif aux conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel ;

[Décret](#) relatif au consentement préalable au partage d'informations entre des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins ;

[Fiche](#) du Haut Conseil du travail social, *Le partage d'informations à caractère personnel dans le champ de l'aide à domicile personnes âgées, personnes handicapées ;*

[Fiche](#) du Haut Conseil du travail social, *Les informations à caractère personnel concernant les personnes accompagnées : des données à protéger et parfois à partager.*

Liens utiles

Le site des services à la personne de la direction générale des entreprises (DGE) :

<https://www.servicessalapersonne.gouv.fr/>

Le site **Service Public** : <https://www.service-public.fr>

Le site de la **Commission des clauses abusives** : <http://www.clauses-abusives.fr/>

Le site de la **direction générale des finances publiques** : www.impots.gouv.fr, dans questions fréquentes, rubrique déductions et question

DGCCRF, [Services à la personne : quelle réglementation, février 2020](#) ;