

CONSEIL DEPARTEMENTAL
Réunion du 22 mai 2017

OBJET : Modalités de mise en œuvre de la stratégie départementale pour le soutien à domicile et de la prise en charge de la dépendance en établissements.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de soutien à l'autonomie, définie par la délibération cadre du 15 Décembre 2015 complétée de la délibération du 12 décembre 2016, la présente délibération vise à préciser les modalités de mise en œuvre de la stratégie départementale relative aux services d'aide et d'accompagnement à domicile SAAD (I) et les évolutions de la prise en charge de la dépendance en établissements découlant de la réforme nationale de la tarification des EHPAD du 21 décembre 2016, pour le volet de compétence départementale(II).

Sa préparation et sa mise en œuvre s'appuient sur les échanges et travaux au sein du comité départemental de suivi de l'aide à domicile.

D) Modalités de mise en œuvre de la stratégie départementale en direction des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV) du 28 décembre 2015 (loi n°2015-1776) prévoit de refonder l'aide à domicile et unifie, pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) intervenant auprès des bénéficiaires de l'APA, de la PCH et de l'aide sociale, le régime d'autorisation en le confiant au Président du Conseil Départemental.

Depuis cette date, les services agréés en mode prestataire avant la parution de la loi ASV, anciennement sous la compétence des services de la DIRECCTE, sont à présent réputés autorisés et sont désormais de compétence départementale mais sans changement des règles de financement.

Aux 65 services autorisés déjà connus dans le département du Nord, se sont donc ajoutés plus de 200 services ex-agrégés, soit environ 270 services prestataires intervenant auprès des 22 220 bénéficiaires de l'APA, des 2 437 bénéficiaires de la PCH et des 720 bénéficiaires de l'aide sociale pour 6,236 millions d'heures prestées en 2015. Le diagnostic préalable a mis en évidence une grande hétérogénéité des organisations, des volumes d'activité, des coûts et des niveaux de prise en charge publics disparates et historiques plus liés aux statuts des gestionnaires qu'aux prestations rendues aux usagers. Cette hétérogénéité est encore plus forte dans le champ plus récent de l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Cela génère une complexité des règles et des inégalités de traitement entre usagers qu'il est nécessaire de réduire.

La délibération du Conseil Départemental en date du 12 décembre 2016 a fixé les grands principes relatifs à la nouvelle stratégie départementale envers les SAAD quant à l'autorisation et au financement global du secteur.

Les principes sont :

- pour l'utilisateur : la lisibilité des règles en vigueur et la garantie du libre choix, une participation soutenable, l'équité territoriale d'accès aux services ;

- pour les services : l'équité de traitement entre services ex-autorisés et ex-agrésés et une amélioration de la viabilité économique à moyen terme du secteur ;
- pour le Département : le contrôle de la qualité de service et de l'accessibilité à garantir, un effort budgétaire optimisé, de nouvelles modalités de relations à installer.

La présente délibération a vocation à définir les modalités de mise en œuvre de cette nouvelle stratégie afin d'unifier et clarifier les règles pour les usagers de l'APA et de la PCH comme pour les gestionnaires de service. Elle précise les conditions de la transition et de l'accompagnement du secteur dans cette nouvelle trajectoire.

Ces règles concernent le régime d'autorisation d'une part, les règles de financement départemental d'autre part.

1. L'évolution du secteur prestataire d'aide à domicile au travers d'un nouveau cadre juridique unique

Au regard des évolutions législatives et réglementaires, il est nécessaire de définir les nouvelles règles tant pour les SAAD existants que pour les nouvelles demandes de création et d'extension. En effet, depuis le 1^{er} janvier 2016, un moratoire a été appliqué sur les nouvelles demandes d'autorisation et d'extension de service.

Celles-ci ont vocation à répondre à l'augmentation de la population souhaitant bien vieillir à domicile et à celle en situation de handicap concernée par le soutien à domicile, après un diagnostic de l'offre existante et de son activité du point de vue des services et des usagers de l'APA et de la PCH.

- Le nouveau cadre juridique : les règles générales

Les SAAD, quels que soient leurs statuts de gestion, doivent respecter l'ensemble du cadre réglementaire relatif au secteur de l'aide à domicile défini dans le code de l'action sociale et des familles (CASF), le décret n°2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des SAAD et modifiant le CASF, ainsi que les règles départementales figurant dans les délibérations relatives aux SAAD.

- Les principes départementaux complémentaires pour s'assurer de l'accessibilité réelle aux SAAD et des objectifs qualité de l'offre de service :

- Maintien d'une autorisation départementale : les services peuvent intervenir sur l'ensemble du territoire (Pas de définition de zones d'intervention par service),
- Assurance d'une offre de service unifiée accessible sur l'ensemble du département et attention particulière portée aux zones rurales,
- Possibilité pour tous les services autorisés d'intervenir auprès des bénéficiaires de l'aide sociale sous réserve d'instruction des demandes des structures.

- Les leviers :

- Respect du volet départemental du cahier des charges, (*annexé à la délibération*) qui introduit des exigences complémentaires au cahier des charges national (notamment : référencement sur un portail internet des tarifs et des prestations ; devis et facture type ; précisions sur les échanges de données),
- Mise en place des modalités de contrôle qualité des services,

- Renforcement de la lisibilité tarifaire et de l'information éclairée de l'utilisateur : portail autonomie avec publication des tarifs et des prestations, implication des pôles autonomie des directions territoriales et des relais autonomie dans la mise en œuvre du nouveau dispositif,
- Intégration des SAAD dans la stratégie départementale de la prévention de la perte d'autonomie pilotée par la conférence des financeurs,
- Articulation avec la politique de retour à l'emploi et lien avec les politiques régionales de formation et de renforcement des métiers de la filière des services à la personne,
- Un nouveau dossier de demande d'autorisation tenant compte des évolutions réglementaires et délibératives sera à compléter.

2. L'évolution des modalités de financement du secteur de l'aide à domicile

- Les nouvelles règles fiscales qui concernent tous les usagers des services à la personne

L'article 82 de la Loi de Finance 2017 codifié à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts crée un crédit d'impôt en remplacement d'une déduction d'impôt, au titre des services à la personne. Les foyers non imposables bénéficient donc d'un virement sur leur compte. Ce crédit d'impôt est de 50 % des dépenses payées en année n-1.

Ce crédit d'impôt particuliers – aide à la personne a vocation à aider la solvabilisation de l'aide à domicile.

- Le financement départemental des bénéficiaires de l'APA pour le volet aide humaine

Dans le cadre de ses nouvelles responsabilités sur l'ensemble du secteur de l'aide à domicile prestataire auprès des personnes âgées, le Département du Nord met en place, au 1^{er} octobre 2017, un montant de prise en charge départementale unique pour l'ensemble des services à hauteur de 21 €, applicable sur l'aide à la vie courante et le geste au corps.

De manière complémentaire et en cas de nécessité, le Département laisse la possibilité pour les services autorisés qui le souhaiteraient de facturer un différentiel soutenable à l'utilisateur. Afin de garantir cette soutenabilité, le Département fixe un plafond maximal à hauteur de 10% de l'ASPA (allocation de solidarité aux personnes âgées) soit actuellement 80.32 € par mois (depuis le 1^{er} avril 2017) avant application du crédit d'impôt (40,16€ après crédit d'impôts).

Par ailleurs, le Département se rapprochera de la CARSAT pour partager l'expérimentation panier de services et accompagnera les SAD dans la diversification des prises en charge dans le domaine du répit et de la prévention.

- Le financement départemental des bénéficiaires de la PCH-volet aides humaines

La situation hétérogène des prestataires PCH amène le Département à procéder en plusieurs étapes afin de définir des règles communes.

Au regard de la situation actuelle, le Département choisit d'organiser le passage d'un système de prise en charge différenciée entre deux catégories de prestataires (ex-agréés et ex-autorisés) à un système de prise en charge différenciée entre deux niveaux de prestations au sein de la PCH. En effet, dans le souci de partir de la typologie des interventions auprès des personnes en réponse à des types de besoins des personnes en situation de handicap, le Département définira en lien avec la MDPH, dans sa mission d'évaluation, ainsi qu'à partir des types d'activités assurées par les organismes gestionnaires, ces deux niveaux au sein de la PCH.

Dans le cadre de ses nouvelles responsabilités sur l'ensemble du secteur de l'aide à domicile prestataire auprès des personnes handicapées, le Département du Nord met en place, au 1^{er} octobre 2017, un montant de prise en charge départementale pour l'ensemble des services d'un plancher de 21€. Il n'est pas retenu la possibilité pour les SAAD de facturer un différentiel à l'utilisateur entre un tarif et la prise en charge départementale.

Pour le secteur actuellement tarifé en 2017 les tarifs sont maintenus, et afin d'accompagner les structures actuellement tarifées cumulant un nombre d'utilisateurs et d'heures suffisants, des CPOM d'accompagnement seront négociés à effet sur 2018 et 2019.

- La prise en charge départementale des bénéficiaires de l'aide ménagère au titre de l'aide sociale (personnes âgées et personnes en situation de handicap)

Dans le cadre de sa volonté de favoriser le soutien à domicile et en tenant compte des règles de subsidiarité avec le droit commun (accès à l'APA et aux prestations CARSAT notamment), le Département fixe un montant de prise en charge départementale unique de 20€. Dans ce cadre, il n'existe pas de possibilité de facturer un différentiel à l'utilisateur.

3. Entrée en vigueur et plan d'accompagnement

- Calendrier de mise en œuvre

Les nouvelles autorisations qui seront instruites conformément au cahier des charges pourront être déposées à compter du 1^{er} juillet 2017, pour une mise en œuvre possible à compter du 1^{er} octobre 2017. La mise en œuvre des modalités de financement est fixée au 1^{er} octobre 2017, de même que la généralisation du système d'avances.

- Sécurisation financière de la transition

Afin de garantir une régularité des paiements, le Département généralise le système d'avances à l'ensemble des structures prestataires autorisées (à hauteur de 90 % pour les prestations dans le cadre de l'APA et 70 % dans le cadre de la PCH avec un seuil minimal de 5 usagers pris en charge).

- Préparation de la mise en œuvre de juin à septembre

La formation des équipes médico-sociales d'évaluation de l'APA et de la PCH aux nouvelles règles est programmée.

La période préalable au changement de modalités de prise en charge départementale sera également consacrée à la préparation et la communication auprès des usagers. Elle sera déployée au niveau départemental et des Directions Territoriales de Prévention et d'Action Sociale (DTPAS), et conçue en lien avec les représentants des gestionnaires.

- Modalités d'accompagnement

Le Département mobilisera l'ensemble des dispositions de la convention pour la modernisation et la professionnalisation des SAAD du 5 septembre 2016 conclue avec la CNSA et en particulier ses axes 1 (Télégestion-Télétransmission), 3 (pour appuyer, faciliter et accompagner les organismes gestionnaires dans la transition).

Le Fonds de Restructuration des SAAD (FRAD) 2017 géré par l'ARS pourra être mobilisé d'ici juin pour les services les plus vulnérables.

- Les supports juridiques et techniques nécessaires à la mise en œuvre des nouvelles règles seront mis à disposition par les services départementaux en 2017/2018.

Le pilotage de la mise en œuvre de cette mutation s'appuiera sur la continuité du dialogue avec le comité départemental de l'aide à domicile, impliquant l'ensemble des branches et des financeurs.

II) Modalités de mise en œuvre de la dépendance en établissement (APA en établissement)

Le décret n°2016-1814 du 21 décembre 2016 relatif aux principes généraux de la tarification, au forfait global de soins, au forfait global dépendance et aux tarifs journaliers des établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes relevant du I et du II de l'article L. 313-12 du code de l'action sociale et des familles introduit un nouveau mode de financement de la dépendance pour les établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes (EHPAD) et pose le principe d'une convergence progressive sur une période de 7 ans. Il s'agit d'un champ de compétence partagée avec l'ARS.

Le Département du Nord souhaite engager cette réforme nationale, publiée tardivement, dans un esprit d'équité et de prise en compte des spécificités de chaque établissement. Ainsi, les établissements que la réforme place dans une situation de convergence positive seront impactés dès 2017 par les nouvelles dispositions réglementaires. Les établissements placés dans une position de convergence négative entreront dans le dispositif à partir de 2018 afin que puissent être mis en œuvre toutes les dispositions qui permettront d'y maintenir une qualité de service et d'accompagnement optimale. Par ailleurs, le Département sera particulièrement attentif aux effets techniques de la réforme sur la section tarifaire Hébergement des EHPAD, à la charge des usagers, ou du Département.

Dans un souci d'équité avec les pratiques en vigueur relatives à l'APA à domicile, le Département du Nord envisage de généraliser l'instruction des dossiers d'APA en établissement afin que la participation dont le résident reste redevable ne soit pas forfaitaire mais établie selon ses revenus, aux termes de l'article R232-19 du code de l'action sociale et des familles.

En conséquence,

Je propose au Conseil départemental :

- d'adopter les modalités de mise en œuvre de la stratégie départementale pour le soutien à domicile et de la prise en charge de la dépendance en établissements.

Le Président du Conseil Départemental

Jean-René LECERF

**Cahier de charges définissant les conditions techniques
d'organisation et de fonctionnement des services d'aide et d'accompagnement à
domicile (SAAD) dans le Nord incluant les conditions techniques minimales nationales**

Ce cahier des charges intègre les exigences du décret du 22 avril 2016 (dont une synthèse est reprise ci-dessous), ainsi que celles du Département du Nord issues des délibérations relatives au soutien à domicile du 12 Décembre 2016 et du 22 mai 2017, qui posent les principes d'organisation et de financement des SAAD dans le Nord.

Il constitue le cadre de référence pour les autorisations actuelles et futures, ainsi que pour les relations entre le Département et les organismes gestionnaires bénéficiant d'un financement public départemental. Les dispositions départementales visent à assurer le choix éclairé des usagers de l'APA et de la PCH dans leur recours aux SAAD et à veiller à l'accessibilité à des services de qualité sur le territoire départemental, et à poser les règles communes d'information conditions du contrôle.

(En gras : les mentions « cahier des charges départemental »)

Cadre général de l'intervention du SAAD

- Etablir une relation de confiance et de dialogue avec la personne accompagnée et sa famille ; respect de l'intimité des personnes et des familles, de leur choix de vie, de leur espace privé, de leurs biens et de la confidentialité des informations reçues
- Garantir l'exercice des droits et libertés individuels (conformément à l'article L.311-3 du CASF)
- Connaissance du contexte local (contexte social et médico-social correspondant au public « cible » pour travailler en complémentarité et en coordination avec ces autres intervenants et dispositifs existants, **dans le cadre du projet départemental d'accueil des personnes âgées et en situation de handicap et du réseau d'accueil ;**
- Possibilité de CPOM SAAD/Département **dans les cas prévus par la délibération ;**
- Définir et mettre en œuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions permettant d'assurer une prestation de qualité, de la maintenir dans le temps et d'en justifier l'effectivité lors des contrôles et procédures prévus à cet effet (le gestionnaire répond au cahier des charges soit en assumant avec ses moyens propres l'intégralité de la prestation, soit en s'associant avec d'autres structures pour y parvenir)
- **Participer à l'équité territoriale d'accès aux services : si l'autorisation délivrée sera sur l'aire départementale, la vigilance collective sur l'accessibilité réelle aux services pour les bénéficiaires de l'APA et de la PCH dans ses différentes dimensions (nature de service, territoire, prix et reste à charge) sera organisée au niveau départemental et par territoire de proximité. Les organismes gestionnaires autorisés s'engagent à produire annuellement les données relatives à leur géographie réelle d'intervention, ainsi que les situations qu'elles n'ont pas été en mesure d'accepter.**

Accompagnement de la personne

- Accueil et information de la personne accompagnée
 - Locaux adaptés à l'accueil du public et permettant de garantir la confidentialité des échanges. Accueil physique et téléphonique cohérent avec l'offre de service (au minimum accueil physique de 2 demi-journées par semaine à date et heure fixes (une demi-journée = 3h minimum)) soit en propre soit de manière mutualisée
 - Accueil téléphonique : au minimum 5 jours sur 7 (minimum 7 heures par jour). Au moins un numéro d'appel. Procédure de gestion des messages téléphoniques
 - Garantir l'ensemble des obligations d'information préalable du consommateur (définies à l'art. L.311-3 du code de la consommation) sur le lieu d'accueil et sur site internet s'il existe **ainsi que sur un portail internet public dédié et actualisé (avec notamment : aire d'intervention, tarifs pratiqués aide à la vie courante, gestes au corps, semaine, weekend, jours fériés), et auprès des relais autonomie.**
 - Obligation générale d'information = liste de chacune des prestations proposées **au regard du référencement départemental et du travail d'harmonisation avec le référentiel des actes selon un panier de services expérimenté par la CNAV**
 - Information sur les prix = affichage obligatoire + frais annexes éventuels (**dont la nature et le niveau de participation complémentaire fixé à un niveau soutenable**) + taux horaire ou prix forfaitaire (HT et TTC) + mention de l'avantage fiscal le cas échéant, détachée du prix. **Les frais de déplacement sont intégrés dans le prix horaire facturé.**
 - Devis gratuit (avec mentions obligatoires définies par arrêté) pour les prestations dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 € (TTC) ou quel que soit le prix à la demande de la personne accompagnée (information affichée de façon lisible et visible dans le lieu d'accueil). **Un devis devra systématiquement être produit et devra respecter le modèle type départemental défini.**
 - Information relative aux financements possibles, démarches à effectuer pour les obtenir et recours en cas de litige, mise à disposition du public (documentation distincte du livret d'accueil)
 - **Le service s'engage à ne pas demander de caution (ou provision) aux bénéficiaires de l'APA, de la PCH ou de l'Aide Sociale.**

- Analyse de la demande et proposition à la personne accompagnée d'une intervention individualisée (pour les SAAD intervenant auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap)
 - Projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré avec la personne accompagnée à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins de la personne (articulation avec les plans d'aide ou de compensation déjà élaborés par des équipes spécialisées (Département, caisses de retraite, mutuelles, assurances, etc.))
 - Le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre (si non adéquation les

- raisons sont transmises à l'utilisateur et le gestionnaire l'oriente vers une autre structure plus adaptée en substitution ou en complément)
- Information à la personne accompagnée et à son proche aidant des financements possibles et des démarches à effectuer pour les obtenir
- Information et consentement de la personne accompagnée
- Lors de la signature du contrat, un livret d'accueil (format papier avec mentions obligatoires minimum fixées dans le cahier des charges) est remis à chaque personne accompagnée
 - Toute prestation donne lieu à un contrat écrit (1 exemplaire remis à la personne accompagnée) qui précise la durée, la fréquence, le type, le prix de la prestation avant toute prise en charge. Si l'information est disponible, l'estimation du montant restant à la charge de l'utilisateur est jointe au contrat initial. Facture faisant apparaître un relevé précis des consommations. Si contractualisation hors établissement, bordereau de rétractation obligatoire (14 jrs pleins et rétractation sans frais)
 - Les intervenants sont informés des besoins spécifiques avant toute intervention et leur bonne compréhension du protocole d'intervention est vérifiée
- Réaliser l'intervention
- L'utilisateur est informé de l'identité des intervenants, ces derniers sont identifiables grâce à un signe de reconnaissance (badge, carte professionnelle, etc.)
 - Horaires et contenu de l'intervention sont respectés. Conditions et modalités de changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies sont contractuellement précisées. L'utilisateur est informé de ces changements. Les modifications des modalités de mise en œuvre du service ne peuvent être imposées au bénéficiaire unilatéralement par le gestionnaire
 - Pour les prestations régulières, un cahier de liaison est mis en place (ou système équivalent) et est tenu à jour
 - Facturation claire et détaillée + attestation fiscale annuelle. Facture délivrée avant paiement. **La facture est conforme à une facture type départementale.**
- Suivi de l'intervention
- Un interlocuteur est désigné au sein de la structure pour chaque prestation et son identité est connue de l'utilisateur
 - Dispositif de suivi individualisé (en accord avec l'utilisateur). Réexamen de la situation de la personne accompagnée au moins une fois par an pour réactualiser si nécessaire la prestation (conditions et modalités de réactualisation contractuellement définies)
 - Les intervenants font remonter les événements importants et les informations préoccupantes. Le gestionnaire organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les conflits intervenants/utilisateurs (si non résolu en interne l'utilisateur peut recourir à une personne qualifiée : liste annexée au livret d'accueil). Dispositif de traitement des situations de maltraitance (signalement aux autorités compétentes et l'utilisateur est informé des démarches)

- Recrutement et qualification du personnel
 - Pour réaliser ses missions, le gestionnaire doit s'assurer de disposer de compétences qui permettent de garantir la qualité de la prestation rendue.
Les 3 fonctions suivantes doivent être assurées :
 - Fonction de Direction : mise en œuvre et évaluation des prescriptions du cahier des charges
 - Fonction d'encadrement : évaluation globale et individuelle, proposition d'intervention en fonction des attentes et besoins, suivi des situations, animation et organisation du travail en équipe
 - Fonction d'intervenant
 - Qualifications du directeur :
 - Soit certification de niveau I (bac+5)
 - Soit au moins certification de niveau II (sauf dispositions législatives, réglementaires ou conventionnelles contraires)
 - Soit titulaire du diplôme de cadre de santé, titulaires d'un diplôme sanitaire ou social de niveau III + expérience de 3 ans dans le secteur sanitaire, médico-social, social (SMS) + a suivi ou s'engage à suivre et achever dans un délai de 5 ans une formation à l'encadrement
 - *Article 5 du décret du 22 avril 2016 : délai de 10 ans pour obtenir les qualifications nécessaires. Si le critère des 3 ans d'expérience professionnelle requis pour un parcours de VAE n'est pas rempli à la date de publication du décret, ce délai de 10 ans est augmenté de la durée d'expérience manquante.*
 - Qualifications de l'encadrant :
 - Soit certification professionnelle de niveau IV minimum (bac) dans les secteurs SMS ;
 - Soit certification professionnelle de niveau V minimum (CAP/BEP) dans les secteurs SMS ou des SAP, ET justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ;
 - Soit expérience professionnelle de 3 ans en tant qu'encadrant de service dans le secteur SMS ;
 - Soit expérience professionnelle de 3 ans dans le secteur SMS, de RH ou adaptée de SAP ET justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées en vue d'une certification professionnelle
 - Formation en alternance pour obtenir une certification professionnelle de niveau IV dans les secteurs SMS
 - Qualifications des intervenants (SAAD PA/PH) :
 - Soit certification (diplôme ou titre) au minimum de niveau V ou certificat de qualification professionnelle attestant de compétences dans le secteur SMS
 - Soit expérience professionnelle de 3 ans dans le domaine SMS
 - Soit formation diplômante ou au minimum formation d'adaptation à l'emploi dans les 6 mois suivant l'embauche
 - Soit formation en alternance ou formation qualifiante dans le domaine SMS
 - **L'ensemble des services autorisés produisent annuellement un tableau des emplois présents par qualification**

- Sensibilisation et formation des personnels dans leurs pratiques professionnelles
 - Intervenants soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle (formation, réunions d'échanges de pratique, entretiens individuels)
 - Le gestionnaire propose aux salariés : des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail (risques professionnels), des réunions d'information et d'échanges (bonnes pratiques, déontologie), des actions de formation
 - Actions de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance (a minima une formation pour encadrants et intervenants)
 - Intervenants/encadrants : interdiction de recevoir délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, donation, dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux

- Continuité et coordination des interventions
 - Continuité des interventions garantie
 - Modalités et conditions de remplacement sont précisées dans le contrat, l'utilisateur et le proche aidant en sont informés. Si la personne nécessite un accompagnement continu, le remplacement est organisé sans délai
 - Réponse aux situations d'urgence (moyens adaptés)

- Amélioration de la prestation en continu
 - Historique des interventions tenu à jour
 - Si plusieurs établissements d'un même personne morale : adhésion à la charte nationale qualité des SAP
 - Contrôles internes a minima annuels sur l'application du cahier des charges (gestionnaire)
 - Enquête au moins une fois par an auprès des usagers sur la qualité des prestations
 - Prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'ANESM, **du référencement départemental et du travail d'harmonisation avec les référentiels des actes adoptés**

Relations entre les SAAD autorisés et le Département :

- Contrôle
 - Conformément au code de l'action sociale et des familles et considérant que les SAAD sont des services sociaux et médico-sociaux au titre de l'art. L.312-1 : le président du conseil départemental peut procéder à un contrôle sur place ou sur pièces des structures.

- La facturation s'opère par Télétransmission en articulation avec la Télégestion
 - Dans le cadre de la trajectoire système d'information, obligation de déposer les données de manière dématérialisées dans un format compatible auprès des services du département

- Engagements de contribution au système d'information partagé pour alimenter le pilotage départemental
 - Les services autorisés s'engagent à déposer annuellement les informations requises sur les RH, les prestations, l'aire géographique, les coûts selon un cadre normalisé.