

## ANNEXE 1 – V 2 – du 21 mars 2019

### Annexe relative au référentiel de certification de services : RE/QUALISAP/09 Version 4

#### Qualité de Services des établissements exerçant le métier des activités de services à la personne

##### Les principaux textes applicables à date

Les principaux textes applicables dans le cadre de ce référentiel sont précisés ci – dessous :

- Annexe de l'arrêté du 1<sup>er</sup> octobre 2018 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément, et son article 1 fixant précisément le périmètre du régime de l'agrément
- Décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 (cahier des charges évaluation) : Section 3 – 11. Le respect des critères énoncés par la réglementation en vigueur et par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, relatifs notamment à la qualité d'hébergement
- Annexe 3-10 du Décret 2007-975 du 15 mai 2007 ; contenu du cahier des charges pour la réalisation des évaluations externes » (Chapitres I à V).
- Décret n° 2010-1319 du 3 novembre 2010 relatif au calendrier des évaluations et aux modalités de restitution des résultats des évaluations des établissements sociaux et médico-sociaux
- Circulaire n° DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.
- Décret n° 2012-147 du 30 janvier 2012 relatif aux conditions de prise en compte de la certification dans le cadre de l'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Instruction n° DGCS/SD5C/2013/427 du 31 décembre 2013 relative aux évaluations des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

##### Code du travail

⇒ **Article L7231-1 :**

« Les services à la personne portent sur les activités suivantes :

1° La garde d'enfants ;

2° L'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile ;

3° Les services aux personnes à leur domicile relatifs aux tâches ménagères ou familiales. »

Les 2° et 3° relèvent aujourd'hui de la loi 2015-1776 du 28 décembre 2015 et du régime d'autorisation.

⇒ **Article D7231-1 :**

Modifié par Décret n°2016-750 du 6 juin 2016 - art. 1

**I. —** Les activités de services à la personne soumises à agrément, en application de l'article L. 7232-1, sont les suivantes :

1° Garde d'enfants à domicile, en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille ;

2° Accompagnement des enfants en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante) ;

3° Assistance dans les actes quotidiens de la vie ou aide à l'insertion sociale aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques qui ont besoin de telles prestations à domicile, quand ces prestations sont réalisées dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article L. 7232-6 du présent code, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à 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 ;

4° 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 quand cette prestation est réalisée dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article L. 7232-6 du présent code ;

5° 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) quand cet accompagnement est réalisé dans les conditions prévues aux 1° et 2° de l'article L. 7232-6 du même code.

**II. —** Les activités de services à la personne soumises à titre facultatif à la déclaration prévue à l'article L. 7232-1-1 sont, outre celles mentionnées au I du présent article et à l'article D. 312-6-2 du code de l'action sociale et des familles, les activités suivantes :

1° Entretien de la maison et travaux ménagers ;

2° Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage ;

3° Travaux de petit bricolage dits " homme toutes mains " ;

4° Garde d'enfants à domicile au-dessus d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille ;

5° Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;

6° Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;

7° Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux courses ;

- 8° Livraison de repas à domicile ;
- 9° Collecte et livraison à domicile de linge repassé ;
- 10° Livraison de courses à domicile ;
- 11° Assistance informatique à domicile ;
- 12° Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes ;
- 13° Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
- 14° Assistance administrative à domicile ;
- 15° Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante) ;
- 16° Téléassistance et visio assistance ;
- 17° Interprète en langue des signes, technicien de l'écrit et codeur en langage parlé complété ;
- 18° Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes mentionnées au 20° du II du présent article, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
- 19° Accompagnement des personnes mentionnées au 20° du II du présent article dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante) ;
- 20° Assistance aux personnes autres que celles mentionnées au 3° du I du présent article qui ont besoin temporairement d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion des soins relevant d'actes médicaux ;
- 21° Coordination et délivrance des services mentionnés au présent article.

**III. —** Les activités mentionnées aux 2°, 4° et 5° du I et aux 8°, 9°, 10°, 15°, 18° et 19° du II du présent article n'ouvrent droit au bénéfice du 1° de l'article L. 7233-2 du code du travail et de l'article L. 241-10 du code de la sécurité sociale qu'à la condition que la prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités réalisées à domicile. »

⇒ **Article L7232-1 :**

Modifié par LOI n°2010-853 du 23 juillet 2010 - art. 31 (V)

Toute personne morale ou entreprise individuelle qui exerce les activités de service à la personne mentionnées ci-dessous est soumise à agrément délivré par l'autorité compétente suivant des critères de qualité :

1. La garde d'enfants au-dessous d'une limite d'âge fixée par arrêté conjoint du ministre de l'emploi et du ministre chargé de la famille ;
2. Les activités relevant du 2° de l'article L. 7231-1, à l'exception des activités dont la liste est définie par décret et qui ne mettent pas en cause la sécurité des personnes.

⇒ **Article L7232-1-1**

Créé par LOI n°2010-853 du 23 juillet 2010 - art. 31 (V)

A condition qu'elle exerce son activité à titre exclusif, toute personne morale ou entreprise individuelle qui souhaite bénéficier des 1° et 2° de l'article L. 7233-2 et de l'article L. 7233-3 déclare son activité auprès de l'autorité compétente dans des conditions et selon des modalités prévues par décret en Conseil d'Etat.

⇒ **Article L7232-1-2**

Modifié par LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 14

Modifié par LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 15 (V)

Sont dispensées de la condition d'activité exclusive fixée par les articles [L. 7232-1-1](#), [L. 7233-2](#) et [L. 7233-3](#) :

1° Pour leurs activités d'aide à domicile :

- a) Les associations intermédiaires ;
- a bis) Les régies de quartiers. Un décret définit les conditions de leur agrément et de la dérogation à la clause d'activité exclusive dont elles bénéficient ;
- b) Les communes, les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, les établissements publics de coopération intercommunale compétents ;
- c) Les organismes ayant conclu une convention avec un organisme de sécurité sociale au titre de leur action sociale ;
- d) Les organismes publics ou privés gestionnaires d'un établissement ou d'un service autorisé au titre du I de l'article [L. 312-1](#) du code de l'action sociale et des familles et les groupements de coopération mentionnés au 3° de l'article [L. 312-7](#) du même code ;

2° Pour leurs activités qui concourent directement à coordonner et délivrer les services à la personne, les unions et fédérations d'associations ;

3° Pour leurs activités d'aide à domicile rendues aux personnes mentionnées à l'article [L. 7231-1](#) :

- a) Les organismes publics ou privés gestionnaires d'un établissement de santé relevant de l'article [L. 6111-1](#) du code de la santé publique ;
- b) Les centres de santé relevant de l'article [L. 6323-1](#) du même code ;
- c) Les organismes publics ou privés gestionnaires d'un établissement ou d'un service mentionné aux premier et deuxième alinéas de l'article [L. 2324-1](#) du même code ;

4° Pour les services d'aide à domicile rendus aux personnes mentionnées à l'article L. 7231-1 qui y résident, les prestataires appelés à fournir les services spécifiques individualisables dans les copropriétés avec services, mentionnés à l'article [41-4](#) de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

5° Pour leurs services d'aide à domicile rendus aux personnes mentionnées à l'article L. 7231-1 qui y résident, les gérants de résidences-services relevant de l'article [L. 631-13](#) du code de la construction et de l'habitation.

⇒ **Article R. 7232-6**

⇒ **Article R. 7232-7 :**

(Modifié par le décret n° 2011-1132 du 20 septembre 2011)

**Conditions d'octroi de l'agrément**

Le préfet accorde l'agrément lorsque les conditions suivantes sont remplies :

1. La personne morale ou l'entrepreneur individuel dispose, en propre ou au sein du réseau dont il fait partie, des moyens humains, matériels et financiers permettant de satisfaire l'objet pour lequel l'agrément est sollicité ;
2. La personne morale ou l'entrepreneur individuel comportant plusieurs établissements dispose d'une charte de qualité qui répond aux exigences de l'agrément et à laquelle les établissements adhèrent. La mise en oeuvre de cette charte par les établissements donne lieu à une évaluation interne périodique ;

3. Le demandeur de l'agrément s'engage à respecter un cahier des charges approuvé par arrêté du ministre chargé des services, du ministre chargé des personnes âgées, du ministre chargé des personnes handicapées et du ministre chargé de la famille. Ce cahier des charges précise les conditions de fonctionnement, d'organisation et, le cas échéant, de continuité des services, ainsi que les conditions de délivrance et d'évaluation des prestations, permettant de répondre aux exigences de qualité mentionnées aux articles L. 7232-1 et L. 7232-5 ;
4. Les dirigeants de la personne morale ou l'entrepreneur individuel n'ont pas fait l'objet d'une condamnation pénale ni d'une sanction civile, commerciale ou administrative de nature à leur interdire de gérer, administrer ou diriger une personne morale ou d'exercer une activité commerciale ;
5. Lorsque l'activité de services à la personne est en lien avec les mineurs, la personne représentant la personne morale ou l'entrepreneur individuel n'est pas inscrite au fichier judiciaire national automatisé des auteurs d'infractions sexuelles ou, pour les ressortissants d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, sur un document équivalent s'il existe.

⇒ Arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail

⇒ **Article D7233-1**

### **Facturation des services**

Lorsqu'ils assurent la fourniture aux personnes physiques de prestations de services à la personne, les personnes morales et les entrepreneurs individuels produisent une facture faisant apparaître :

- 1° Le nom et l'adresse de la personne morale ou de l'entrepreneur individuel ;
- 2° 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 ;
- 3° Le nom et l'adresse du bénéficiaire de la prestation de service ;
- 4° La nature exacte des services fournis ;
- 5° Le montant des sommes effectivement acquittées au titre de la prestation de service ;
- 6° Un numéro d'immatriculation de l'intervenant permettant son identification dans les registres des salariés de l'entreprise ou de l'association prestataire ;
- 7° Les taux horaires de main-d'oeuvre ou, le cas échéant, le prix forfaitaire de la prestation ;
- 8° Le décompte du temps passé ;
- 9° Les prix des différentes prestations ;
- 10° Le cas échéant, les frais de déplacement ;

11° Lorsque la personne morale ou l'entrepreneur individuel est agréé en application de l'article L. 7232-1 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.

### **Code de l'action sociale et des familles**

#### ⇒ **Article L146-8**

Créé par Loi n°2005-102 du 11 février 2005 - art. 64 JORF 12 février 2005 (version à venir au 31/12/2017)

Une équipe pluridisciplinaire évalue les besoins de compensation de la personne handicapée et son incapacité permanente sur la base de son projet de vie et de références définies par voie réglementaire et propose un plan personnalisé de compensation du handicap. Elle entend, soit sur sa propre initiative, soit lorsqu'ils en font la demande, la personne handicapée, ses parents lorsqu'elle est mineure, ou son représentant légal. Dès lors qu'il est capable de discernement, l'enfant handicapé lui-même est entendu par l'équipe pluridisciplinaire. L'équipe pluridisciplinaire se rend sur le lieu de vie de la personne soit sur sa propre initiative, soit à la demande de la personne handicapée. Lors de l'évaluation, la personne handicapée, ses parents ou son représentant légal peuvent être assistés par une personne de leur choix. La composition de l'équipe pluridisciplinaire peut varier en fonction de la nature du ou des handicaps de la personne handicapée dont elle évalue les besoins de compensation ou l'incapacité permanente.

L'équipe pluridisciplinaire sollicite, en tant que de besoin et lorsque les personnes concernées en font la demande, le concours des établissements ou services visés au 11° du I de l'article L. 312-1 ou des centres désignés en qualité de centres de référence pour une maladie rare ou un groupe de maladies rares.

#### ⇒ **Article L226-2-2**

Créé par Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 - art. 15 JORF 6 mars 2007

Par exception à l'article 226-13 du code pénal, les personnes soumises au secret professionnel qui mettent en oeuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L. 112-3 ou qui lui apportent leur concours sont autorisées à partager entre elles des informations à caractère secret afin d'évaluer une situation individuelle, de déterminer et de mettre en oeuvre les actions de protection et d'aide dont les mineurs et leur famille peuvent bénéficier. Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant.

#### ⇒ **Article L232-3**

Modifié par LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 41

Lorsque l'allocation personnalisée d'autonomie est accordée à une personne résidant à domicile, elle est affectée à la couverture des dépenses de toute nature relevant d'un plan d'aide élaboré par une équipe médico-sociale, sur la base de l'évaluation multidimensionnelle mentionnée à l'article L. 232-6.

#### ⇒ **Article L.311-3**

Modifié par LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 27

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1° 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 ;

2° 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 ;

3° 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 ;

4° La confidentialité des informations la concernant ;

5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;

6° 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 ;

7° 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.

⇒ **Article L311-4**

Modifié par LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 27

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-7 du code de la santé publique ; la charte est affichée dans l'établissement ou le service ;

b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie. En cas de mesure de protection juridique, les droits de la personne accueillie sont exercés dans les conditions prévues au titre XI du livre Ier du code civil. Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement ou de service. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

Lors de la conclusion du contrat de séjour, dans un entretien hors de la présence de toute autre personne, sauf si la personne accueillie choisit de se faire accompagner par la personne de confiance

désignée en application de l'article L. 311-5-1 du présent code, le directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui recherche, chaque fois que nécessaire avec la participation du médecin coordonnateur de l'établissement, le consentement de la personne à être accueillie, sous réserve de l'application du dernier alinéa de l'article 459-2 du code civil. Il l'informe de ses droits et s'assure de leur compréhension par la personne accueillie. Préalablement à l'entretien, dans des conditions définies par décret, il l'informe de la possibilité de désigner une personne de confiance, définie à l'article L. 311-5-1 du présent code.

L'établissement de santé, l'établissement ou le service social ou médico-social qui a pris en charge la personne accueillie préalablement à son séjour dans l'établissement mentionné au cinquième alinéa du présent article transmet audit établissement le nom et les coordonnées de sa personne de confiance si elle en a désigné une.

Le contenu minimal du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge est fixé par voie réglementaire selon les catégories d'établissements, de services et de personnes accueillies.

Lorsqu'il est conclu dans les établissements et services d'aide par le travail mentionnés au a du 5° du I de l'article L. 312-1, le contrat de séjour prévu à l'alinéa précédent est dénommé " contrat de soutien et d'aide par le travail ". Ce contrat doit être conforme à un modèle de contrat établi par décret.

⇒ **Article L311-5 :**

Modifié par Ordonnance n°2010-177 du 23 février 2010 - art. 18

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

⇒ **Article L.311-5-1**

Créé par le Décret n°2016-1395 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

Huit jours au moins avant l'entretien mentionné au cinquième alinéa de l'article L. 311-4, le directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui informe la personne accueillie et, le cas échéant, son représentant légal, qu'elle peut désigner une personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1. A cet effet, il lui remet, ainsi que, le cas échéant, à son représentant légal, une notice d'information établie conformément au modèle fixé en annexe 4-10, avec des explications orales adaptées à son degré de compréhension. Il veille à la compréhension de celles-ci par la personne accueillie. « La délivrance de l'information sur la personne de confiance est attestée par un document daté et signé par le directeur de l'établissement ou son représentant et la personne accueillie et, le cas échéant, son représentant légal. Une copie du document est remise à ces derniers. « La condition du délai de huit jours prévue au premier alinéa cesse de s'appliquer dès lors que la personne accueillie désigne sa personne de confiance. « Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas :

« 1° Lorsque la personne accueillie a déjà désigné une personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 ; ou



« 2° Lorsque l'information relative à la personne de confiance a été délivrée antérieurement dans les conditions précisées au premier alinéa par un établissement ou service mentionné au sixième alinéa de l'article L. 311-4 ; ou,

« 3° Pour les demandeurs d'asile, lorsque l'information relative à la personne de confiance a été délivrée par l'Office français de l'immigration et de l'intégration en remettant la notice d'information. »

« Art. D. 311-39.-La notice d'information mentionnée à l'article D. 311-0-4 est annexée au livret d'accueil des établissements et services sociaux et médico-sociaux prenant en charge des personnes majeures. »

⇒ **Article L311-7 :**

Créé par LOI n°2002-2 du 2 janvier 2002

Dans chaque établissement et service social ou médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service.

Le règlement de fonctionnement est établi après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en oeuvre d'une autre forme de participation.

Les dispositions minimales devant figurer dans ce règlement ainsi que les modalités de son établissement et de sa révision sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

⇒ **Alinéas 1°, 6°, 7° et 16° du I de l'article L.312-1 couvrant les activités d'aide et d'accompagnement à domicile des personnes âgées, des personnes handicapées et des familles**

Modifié par LOI n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 47 (V)

Modifié par LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 48

Modifié par LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 65

I.-Sont des établissements et services sociaux et médico-sociaux, au sens du présent code, les établissements et les services, dotés ou non d'une personnalité morale propre, énumérés ci-après :

1° Les établissements ou services prenant en charge habituellement, y compris au titre de la prévention, des mineurs et des majeurs de moins de vingt et un ans relevant des articles L. 221-1, L. 222-3 et L. 222-5 ;

6° Les établissements et les services qui accueillent des personnes âgées ou qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale ;

7° Les établissements et les services, y compris les foyers d'accueil médicalisé, qui accueillent des personnes adultes handicapées, quel que soit leur degré de handicap ou leur âge, ou des personnes atteintes de pathologies chroniques, qui leur apportent à domicile une assistance dans les actes quotidiens de la vie, des prestations de soins ou une aide à l'insertion sociale ou bien qui leur assurent un accompagnement médico-social en milieu ouvert ;

16° Les services qui assurent des activités d'aide personnelle à domicile ou d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité au bénéfice de familles fragiles et dont la liste est fixée par décret.

⇒ **Article D311**

Modifié par Décret n°2010-696 du 27 mai 2016 – art2

I.-Le contrat de séjour mentionné à l'article L. 311-4 est conclu dans les établissements et services mentionnés aux 1°, 2°, 5°, 6°, 7°, 8°, 9°, 10°, 12° et 16° du I et au III de l'article L. 312-1, dans le cas d'un séjour continu ou discontinu d'une durée prévisionnelle supérieure à deux mois.

Ce contrat est conclu entre la personne accueillie ou son représentant légal et le représentant de l'établissement, de l'organisme gestionnaire de l'établissement ou du service, du lieu de vie et d'accueil. Lorsque la personne accueillie ou son représentant légal refuse la signature dudit contrat, il est procédé à l'établissement du document individuel de prise en charge mentionné au II du présent article.

II.-Le document individuel de prise en charge mentionné à l'article L. 311-4 est établi :

- a) Dans les établissements et services mentionnés aux 3°, 4° et 11° du I de l'article L. 312-1 ;
- b) Dans les établissements et services ou lieux de vie et d'accueil mentionnés au I du présent article, dans le cas d'un séjour inférieur à deux mois ou lorsque la prise en charge ou l'accompagnement ne nécessite aucun séjour ou lorsqu'il s'effectue à domicile ou en milieu ordinaire de vie ;
- c) Dans les établissements, services et lieux de vie et d'accueil mentionnés au I du présent article, pour le cas des mineurs pris en charge au titre d'une mesure éducative ordonnée par l'autorité judiciaire en application des législations relatives à l'enfance délinquante ou à l'assistance éducative.

Ce document est établi et signé par le directeur de l'établissement ou par une personne désignée par l'organisme ou la personne gestionnaire de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil. Il peut être contresigné par la personne accueillie ou son représentant légal. Lorsqu'il est établi dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il est contresigné par la personne accueillie ou son représentant légal.

III.-Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge est établi lors de l'admission et remis à chaque personne et, le cas échéant, à son représentant légal, au plus tard dans les quinze jours qui suivent l'admission. Le contrat est signé dans le mois qui suit l'admission. La participation de la personne admise et, si nécessaire, de sa famille ou de son représentant légal est obligatoirement requise pour l'établissement du contrat ou document, à peine de nullité de celui-ci. Le document individuel mentionne le nom des personnes participant à son élaboration conjointe. L'avis du mineur doit être recueilli.

Pour la signature du contrat, la personne accueillie ou son représentant légal peut être accompagnée de la personne de son choix.

IV.-Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge est établi pour la durée qu'il fixe. Il prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

V.-Le contrat de séjour comporte :

1° La définition avec l'usager ou son représentant légal des objectifs de la prise en charge ;

2° La mention des prestations d'action sociale ou médico-sociale, éducatives, pédagogiques, de soins et thérapeutiques, de soutien ou d'accompagnement les plus adaptées qui peuvent être mises en oeuvre dès la signature du contrat dans l'attente de l'avenant mentionné au septième alinéa du présent article ;

3° La description des conditions de séjour et d'accueil ;

4° Selon la catégorie de prise en charge concernée, les conditions de la participation financière du bénéficiaire ou de facturation, y compris en cas d'absence ou d'hospitalisation ;

5° Pour l'admission en centre d'hébergement et de réinsertion, les conditions de l'application de l'article L. 111-3-1 ;

6° La mention de l'obligation, pour les professionnels de santé libéraux appelés à intervenir au sein de l'établissement, de conclure avec ce dernier le contrat prévu à l'article R. 313-30-1 ;

7° Pour les résidences autonomie, les modalités et les conditions de l'accueil dans un établissement mentionné aux I et II de l'article L. 313-12, des résidents dont l'évolution du niveau de dépendance entraînerait un dépassement des seuils mentionnés au deuxième alinéa de l'article D. 313-24-1.

La liste des professionnels ayant conclu un contrat est mise à jour et tenue, à titre d'information, à la disposition des personnes accueillies ou de leurs représentants légaux. Toute personne accueillie dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes peut demander que cette liste soit complétée par la mention d'un professionnel de santé appelé par elle à intervenir dans l'établissement et ayant signé le contrat prévu ci-dessus.

Un avenant précise dans le délai maximum de six mois les objectifs et les prestations adaptées à la personne. Chaque année, la définition des objectifs et des prestations est réactualisée.

Le contrat est établi, le cas échéant, en tenant compte des mesures et décisions administratives, de justice, médicales et thérapeutiques ou d'orientation, préalablement ordonnées, adoptées ou arrêtées par les instances ou autorités compétentes. Dans ce cas, les termes du contrat mentionnent ces mesures ou décisions.

Le contrat porte sur les points mentionnés aux 1° à 5° et ne relevant pas de ces décisions ou de ces mesures.

VI.-Le document individuel de prise en charge comporte l'énoncé des prestations mentionnées aux 1° et 2° et, en tant que de besoin, les éléments mentionnés aux 4° et 5° du V. Il peut contenir les éléments prévus au 3° de ce même V.

Il est fait application à ce document individuel de prise en charge des trois derniers alinéas du V.

Dans les établissements ou services mentionnés au 4° du I de l'article L. 312-1 et dans les cas prévus au c du II du présent article, les dispositions dudit document sont conformes aux termes de la mesure éducative ordonnée par l'autorité judiciaire.

VII.-Les changements des termes initiaux du contrat ou du document font l'objet d'avenants ou de modifications conclus ou élaborés dans les mêmes conditions.

VIII.-Le contrat ou le document individuel comporte une annexe à caractère indicatif et non contractuel relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation, de l'établissement ou du service. Cette annexe est mise à jour à chaque changement de tarification et au moins une fois par an.

Les dispositions du présent VIII ne s'appliquent pas aux établissements, services et lieux de vie et d'accueil dans lesquels la participation financière des usagers n'est pas requise.

IX.-L'établissement, le service ou le lieu de vie et d'accueil doit conserver copie des pièces prévues au présent article afin de pouvoir le cas échéant les produire pour l'application des articles L. 313-13, L. 313-14 et L. 313-21, notamment.

X.-Par dérogation aux VI et VIII du présent article, lorsque le document individuel de prise en charge est établi par un service d'aide et d'accompagnement à domicile mentionné aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il comporte l'énoncé des prestations mentionnées aux 1°, 2° et 4° du V du présent article et son annexe relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation du service a un caractère contractuel.

NOTA : Conformément à l'article 11 II du décret n° 2016-696 du 27 mai 2016, les présentes dispositions s'appliquent aux résidences autonomie régies par le III et le IV de l'article L. 313-12 au plus tard le 1er juillet 2016.

⇒ **Article D312-6**

Modifié par DÉCRET n°2015-495 du 29 avril 2015 - art. 1

Conformément aux dispositions des 6° et 7° du I de l'article L. 312-1, les services d'aide et d'accompagnement à domicile agréés au titre de l'article L. 129-1 du code du travail, qui interviennent auprès des personnes mentionnées à l'article D. 312-1, concourent notamment :

1° Au soutien à domicile ;

2° A la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne ;

3° 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 de services ménagers et 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 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.

Ces prestations s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne. Elles sont réalisées par des aides à domicile, notamment des auxiliaires de vie sociale.

La personne morale gestionnaire du service est responsable du projet de service mentionné à l'article L. 311-8, notamment de la définition et de la mise en oeuvre des modalités d'organisation et de coordination des interventions.

⇒ **Article D312-7**

Modifié par Décret n°2005-1135 du 7 septembre 2005 - art. 3 JORF 10 septembre 2005

Les services qui assurent, conformément aux dispositions des 6° et 7° de l'article L. 312-1, les missions d'un service de soins à domicile tel que défini à l'article D. 312-1 et les missions d'un service d'aide et d'accompagnement défini à l'article D. 312-6 sont dénommés services polyvalents d'aide et de soins à domicile.

L'élaboration d'un projet individualisé d'aide, d'accompagnement et de soins, sur la base d'une évaluation globale des besoins de la personne, est conduite par une équipe pluridisciplinaire composée des personnels mentionnés aux articles D. 312-2 et D. 312-6 et coordonnée par un personnel salarié du service.

⇒ **Article D312-7-1**

Créé par Décret n°2005-1135 du 7 septembre 2005 - art. 3 JORF 10 septembre 2005

Les services de soins infirmiers à domicile, les services d'aide et d'accompagnement à domicile et les services polyvalents d'aide et de soins à domicile disposent de locaux leur permettant d'assurer leurs missions, en particulier la coordination des prestations et des personnels mentionnés aux articles D. 312-2 et D. 312-6. Ces locaux peuvent être organisés sous forme de plusieurs antennes.

Afin de garantir la continuité des interventions et leur bonne coordination, les services de soins infirmiers à domicile, les services d'aide et d'accompagnement à domicile et les services polyvalents d'aide et de soins à domicile assurent eux-mêmes ou font assurer les prestations mentionnées au premier alinéa, quel que soit le moment où celles-ci s'avèrent nécessaires.

⇒ **Article L. 347-1**

Modifié par LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 47

Dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 qui ne sont pas habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, les prix des prestations de service sont librement fixés lors de la signature du contrat conclu entre le prestataire de service et le bénéficiaire. Le contrat est à durée indéterminée ; il précise les conditions et les modalités de sa résiliation.

Les prix des prestations contractuelles varient ensuite dans la limite d'un pourcentage fixé par arrêté des ministres chargés de l'économie et des finances, des personnes âgées et de l'autonomie compte tenu de l'évolution des salaires et du coût des services.

Le président du conseil départemental peut fixer un pourcentage supérieur en cas d'augmentation importante des coûts d'exploitation résultant de l'amélioration des prestations existantes ou de la modification des conditions de gestion ou d'exploitation.

**Code de la consommation**

⇒ **Article L 111-1**

Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

⇒ **L121-20-10 et suivants concernant le démarchage à domicile**

Modifié par LOI n°2015-990 du 6 août 2015 - art. 50 (V)

Abrogé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art. 34 (V)

Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation.

⇒ **Article L121-20-13**

Créé par Ordonnance n°2005-648 du 6 juin 2005 - art. 1 JORF 7 juin 2005 en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2005

Transféré par LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 9 (V)

I.-Les contrats pour lesquels s'applique le délai de rétractation mentionné à l'article [L. 121-20-12](#) ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du consommateur. Lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

Le fournisseur ne peut exiger du consommateur le paiement du service mentionné au premier alinéa que s'il peut prouver que le consommateur a été informé du montant dû, conformément à l'article [L. 121-20-10](#). Toutefois, il ne peut pas exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable du consommateur.

Pour les contrats de crédit à la consommation prévus au chapitre Ier du titre Ier du livre III, même avec l'accord du consommateur, ils ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les

sept premiers jours, sauf s'agissant des contrats de crédit affecté mentionnés au IV de l'article L. 121-20-12, qui ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les trois premiers jours.

II.-Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci en application du contrat, à l'exception du montant mentionné au premier alinéa du I. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit notification par le consommateur de sa volonté de se rétracter. Au-delà du délai de trente jours, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Le consommateur restitue au fournisseur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toute somme et tout bien qu'il a reçus de ce dernier. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur communique au fournisseur sa volonté de se rétracter.

⇒ **Article R121-3**

Modifié par DÉCRET n°2014-1061 du 17 septembre 2014 - art. 3

I.-Pour l'application de l'article L. 121-27, le fournisseur communique au consommateur des informations concernant :

1° Son identité : l'identité, l'activité principale, l'adresse géographique à laquelle le fournisseur de services financiers est établi, ainsi que toute autre adresse nécessaire au suivi des relations entre le consommateur et le fournisseur. Lorsque le fournisseur utilise les services d'un représentant ou d'un intermédiaire, il communique également au consommateur l'identité de ce dernier ainsi que celle de ses adresses devant être prise en compte pour les relations avec le consommateur.

Lorsque le fournisseur est inscrit au registre du commerce et des sociétés, il communique au consommateur son numéro d'immatriculation. En outre, les personnes soumises à agrément communiquent au consommateur les coordonnées des autorités chargées de leur contrôle.

2° Le service financier : le fournisseur communique au consommateur les documents d'information particuliers relatifs aux produits, instruments financiers et services proposés requis par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur ou, en l'absence de tels documents, une note d'information sur chacun des produits, instruments financiers et services proposés et indiquant, s'il y a lieu, les risques particuliers qu'ils peuvent comporter. Il informe le consommateur du prix total dû, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du fournisseur. Le fournisseur informe également le consommateur de l'existence de toute autre taxe ou frais qui ne sont pas acquittés ou facturés par lui.

Il précise les modalités selon lesquelles sera conclu le contrat, et en particulier le lieu et la date de signature de celui-ci.

Le cas échéant, le fournisseur précise au consommateur, d'une part, que le service financier est lié à des instruments qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le fournisseur n'a aucune influence et, d'autre part, que les performances passées ne laissent pas présager des performances futures.

Le fournisseur informe le consommateur de toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies sont valables, des modes de paiement et d'exécution et enfin, s'il y a lieu, de l'existence de tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance.

3° Le contrat à distance : le fournisseur informe le consommateur de l'existence du droit de rétractation mentionné à l'article L. 121-29, de sa durée, des conséquences pécuniaires éventuelles

de sa mise en oeuvre, ainsi que de l'adresse à laquelle le consommateur doit notifier sa décision. En cas d'absence d'un tel droit, le fournisseur en informe le consommateur ainsi que des conséquences de cette absence.

Pour les contrats pour lesquels s'applique le délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-29, le fournisseur informe le consommateur du fait que, sauf accord exprès de ce dernier, le contrat ne peut commencer à être exécuté qu'à l'expiration du délai de rétractation. Pour les contrats de crédit à la consommation prévus au chapitre 1er du titre 1er du livre III, le fournisseur informe le consommateur du fait que, même avec son accord, le contrat ne peut commencer à être exécuté durant les sept premiers jours, sauf s'agissant des contrats de crédit affecté, qui ne peuvent commencer à être exécutés durant les trois premiers jours.

Le fournisseur informe le consommateur des droits contractuels que peuvent avoir les parties de résilier le contrat, sans omettre les éventuelles pénalités imposées par le contrat dans ce cas.

Lorsque le contrat est à exécution successive, le fournisseur porte à la connaissance du consommateur sa durée minimale.

Le consommateur est informé de la langue ou des langues qui seront utilisées entre les parties durant la relation pré-contractuelle, ainsi que de la langue ou des langues dans lesquelles le contrat sera rédigé. La langue utilisée durant la relation contractuelle est choisie en accord avec le consommateur.

4° Les recours : le fournisseur informe le consommateur de la loi applicable aux relations précontractuelles et au contrat ainsi que de l'existence de toute clause concernant le choix d'une juridiction. Il l'informe de l'existence ou de l'absence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles et, si de telles procédures existent, de leurs modalités d'exercice. Le consommateur est également informé de l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, tels que les mécanismes d'indemnisation des déposants, des investisseurs et des cautions, respectivement mentionnés aux articles L. 312-4, L. 313-50 et L. 322-1 du code monétaire et financier.

5° En cas de communication par téléphonie vocale, l'identité du fournisseur et le caractère commercial de l'appel dont le fournisseur a pris l'initiative sont indiqués sans équivoque au début de toute conversation avec le consommateur.

Sous réserve de l'accord formel du consommateur, seules les informations ci-après doivent être fournies :

- a) L'identité de la personne en contact avec le consommateur et le lien de cette personne avec le fournisseur ;
- b) Une description des principales caractéristiques du service financier ;
- c) Le prix total dû par le consommateur au fournisseur pour le service financier, qui comprend toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du fournisseur ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix permettant au consommateur de vérifier ce dernier ;
- d) L'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du fournisseur ou facturés par lui ;
- e) L'existence ou l'absence du droit de rétractation mentionné à l'article L. 121-29 et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer en vertu de l'article L. 121-30.

Le fournisseur informe le consommateur sur, d'une part, le fait que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et, d'autre part, la nature de ces informations.



II.-Lorsqu'un service de paiement défini au II de l'article L. 314-2 du code monétaire et financier est fourni dans les conditions prévues à l'article L. 121-26 du présent code, le fournisseur communique au consommateur, sans préjudice des informations précisées par les dispositions législatives et réglementaires particulières à ce service, les informations prévues à la deuxième phrase du premier alinéa du 2° du I, aux deuxième et troisième alinéas du 2° du I, aux premier et deuxième alinéas du 3° du I, à la deuxième phrase du premier alinéa du 4° du I et, le cas échéant, au 5° du I.

⇒ **Article R121-4**

Modifié par décret n°2014-1061 du 17 septembre 2014 - art. 3

Lorsque l'acte par lequel le consommateur a communiqué au fournisseur sa volonté de se rétracter a été envoyé sur un support papier ou sur un autre support durable avant l'expiration du délai mentionné à l'article L. 121-29, le consommateur est réputé avoir respecté ce délai.

⇒ **Article R121-5**

Modifié par décret n°2014-1061 du 17 septembre 2014 - art. 3

Est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de la cinquième classe le fait de ne pas communiquer au consommateur les informations mentionnées aux 1°, 2°, 3° et 5° de l'article R. 121-3 et celles mentionnées au 5° de l'article L. 121-27 ou de les lui communiquer sans faire apparaître de manière claire le caractère commercial de sa démarche.

⇒ **Article R121-6**

Modifié par décret n°2014-1061 du 17 septembre 2014 - art. 3

Est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de la cinquième classe le fait de ne pas communiquer au consommateur, dans les conditions prévues à l'article L. 121-28, les informations mentionnées à cet article.

⇒ **Article L121-21**

Abrogé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art. 34 (V)

⇒ **Article L121-26**

Abrogé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art. 34 (V)

**Code de la santé publique**

⇒ **Article L1110-4 :**

Modifié par Ordonnance n°2017-31 du 12 janvier 2017 - art. 5

I. - Toute personne prise en charge par un professionnel de santé, un établissement ou service, un professionnel ou organisme concourant à la prévention ou aux soins dont les conditions d'exercice ou les activités sont régies par le présent code, le service de santé des armées, un professionnel du secteur médico-social ou social ou un établissement ou service social et médico-social mentionné au I

de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations le concernant.

Excepté dans les cas de dérogation expressément prévus par la loi, ce secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne venues à la connaissance du professionnel, de tout membre du personnel de ces établissements, services ou organismes et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes. Il s'impose à tous les professionnels intervenant dans le système de santé.

II. - Un professionnel peut échanger avec un ou plusieurs professionnels identifiés des informations relatives à une même personne prise en charge, à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social et social.

III. - Lorsque ces professionnels appartiennent à la même équipe de soins, au sens de l'article [L. 1110-12](#), ils peuvent partager les informations concernant une même personne qui sont strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins ou à son suivi médico-social et social. Ces informations sont réputées confiées par la personne à l'ensemble de l'équipe.

Le partage, entre des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins, d'informations nécessaires à la prise en charge d'une personne requiert son consentement préalable, recueilli par tout moyen, y compris de façon dématérialisée, dans des conditions définies par décret pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

IV. - La personne est dûment informée de son droit d'exercer une opposition à l'échange et au partage d'informations la concernant. Elle peut exercer ce droit à tout moment. Le fait d'obtenir ou de tenter d'obtenir la communication de ces informations en violation du présent article est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

V. - Le fait d'obtenir ou de tenter d'obtenir la communication de ces informations en violation du présent article est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade ou la personne de confiance définie à [l'article L. 1111-6](#) reçoivent les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct à celle-ci, sauf opposition de sa part. Seul un médecin est habilité à délivrer, ou à faire délivrer sous sa responsabilité, ces informations.

Le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès. Toutefois, en cas de décès d'une personne mineure, les titulaires de l'autorité parentale conservent leur droit d'accès à la totalité des informations médicales la concernant, à l'exception des éléments relatifs aux décisions médicales pour lesquelles la personne mineure, le cas échéant, s'est opposée à l'obtention de leur consentement dans les conditions définies aux articles [L. 1111-5](#) et [L. 1111-5-1](#).

VI. - Les conditions et les modalités de mise en œuvre du présent article pour ce qui concerne l'échange et le partage d'informations entre professionnels de santé et non-professionnels de santé du champ social et médico-social sont définies par décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

## Code de la construction et de l'habitation

### ⇒ Article L111-7 :

Modifié par ORDONNANCE n°2014-1090 du 26 septembre 2014 - art. 2

Les dispositions architecturales, les aménagements et équipements intérieurs et extérieurs des locaux d'habitation, qu'ils soient la propriété de personnes privées ou publiques, des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des lieux de travail doivent être tels que ces locaux et installations soient accessibles à tous, et notamment aux personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, notamment physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique, dans les cas et selon les conditions déterminés aux articles L. 111-7-1 à L. 111-7-11. Ces dispositions ne sont pas obligatoires pour les propriétaires construisant ou améliorant un logement pour leur propre usage.

### ⇒ Article L111-7-3

Modifié par LOI n°2015-988 du 5 août 2015 - art. 6

Les établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant doivent être tels que toute personne handicapée puisse y accéder, y circuler et y recevoir les informations qui y sont diffusées, dans les parties ouvertes au public. L'information destinée au public doit être diffusée par des moyens adaptés aux différents handicaps.

Des décrets en Conseil d'Etat fixent pour ces établissements, par type et par catégorie, les exigences relatives à l'accessibilité prévues à l'article L. 111-7 et aux prestations que ceux-ci doivent fournir aux personnes handicapées, ainsi que le contenu et les modalités du registre public d'accessibilité. Pour faciliter l'accessibilité, il peut être fait recours aux nouvelles technologies de la communication et à une signalétique adaptée.

Les établissements recevant du public dans un cadre bâti existant devront répondre à ces exigences dans un délai, fixé par décret en Conseil d'Etat, qui pourra varier par type et catégorie d'établissement, sans excéder dix ans à compter de la publication de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Ces décrets, pris après avis du Conseil national consultatif des personnes handicapées, précisent les dérogations exceptionnelles qui peuvent être accordées aux établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant après démonstration de l'impossibilité technique de procéder à la mise en accessibilité ou en raison de contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural ou lorsqu'il y a disproportion manifeste entre les améliorations apportées par la mise en œuvre des prescriptions techniques d'accessibilité, d'une part, et leurs coûts, leurs effets sur l'usage du bâtiment et de ses abords ou la viabilité de l'exploitation de l'établissement, d'autre part. Ces décrets précisent également les conditions dans lesquelles des dérogations peuvent exceptionnellement être accordées pour l'ouverture d'un établissement recevant du public dans un immeuble collectif à usage principal d'habitation existant lorsque les copropriétaires refusent, par délibération motivée, les travaux de mise en accessibilité dans les conditions prévues à l'article 24 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis.

Ces dérogations sont accordées après avis de la commission départementale consultative de la protection civile, de la sécurité et de l'accessibilité, et elles s'accompagnent obligatoirement de mesures de substitution pour les établissements recevant du public et remplissant une mission de service public. L'avis est conforme et la demande de dérogation fait nécessairement l'objet d'une décision explicite quand elle concerne un établissement recevant du public répondant à des conditions de fréquentation définies par décret.

Une dérogation est accordée pour les établissements recevant du public situés dans un immeuble collectif à usage principal d'habitation existant à la date de publication de l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 lorsque les copropriétaires refusent, par délibération motivée, les travaux de mise en accessibilité dans les conditions prévues à l'article 24 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis. Lorsque le propriétaire ou l'exploitant de l'établissement recevant du public prend à sa charge l'intégralité du coût des travaux de mise en accessibilité, le refus ne peut être prononcé par les copropriétaires de l'immeuble que sur justification d'un ou de plusieurs des motifs mentionnés au quatrième alinéa du présent article.

Le propriétaire ou l'exploitant d'un établissement recevant du public existant à la date du 31 décembre 2014 transmet à l'autorité administrative dans le délai prévu à l'article L. 111-7-6 un document établissant la conformité de cet établissement aux exigences d'accessibilité prévues au présent article dont le contenu est défini par décret. A défaut il soumet à cette autorité un agenda d'accessibilité programmée dans les conditions définies aux articles L. 111-7-5 à L. 111-7-11.

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

### **Chapitre II Obligation générale d'information**

#### ⇒ **Article 2**

Le prestataire de service met à disposition du consommateur sur le lieu d'accueil du public et sur son site internet lorsqu'il existe, les informations suivantes :

1° La liste de chacune des prestations qu'il propose et l'activité dont celle-ci relève en référence à la liste fixée par l'article D. 7231-1 du code du travail ;

2° La mention du mode d'intervention selon lequel chacune des prestations est réalisée, désigné par son appellation commune :

a) Le placement de travailleurs auprès des consommateurs-employeurs, prévu au 1° de l'article L. 7232-6 du même code, dit mode d'intervention « mandataire » ;

b) Le recrutement de travailleurs mis à disposition des consommateurs, prévue au 2° du même article, dit mode d'intervention « mise à disposition » ;

c) La fourniture de prestations de services aux consommateurs, prévue au 3° du même article, dit mode d'intervention « prestataire ».

#### ⇒ **Article 3**

L'information du consommateur sur les prix, le devis ainsi que la première page du contrat comportent, de façon visible et lisible, l'une des mentions suivantes :

1° Dans le cas où l'intervention est réalisée selon le mode d'intervention dit « mandataire » :

« Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale » ;

2° Dans le cas où l'intervention est réalisée selon le mode d'intervention dit « mise à disposition » :

« Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur. »

### **Chapitre III : Information sur les prix et les éventuelles réductions de prix**

#### ⇒ **Article 4**

Toute information sur le prix comprend le détail des frais annexes éventuels tels que les frais de dossier, les frais de gestion ou les frais de déplacement.

L'information sur le prix indique le prix de chaque prestation rapporté à une unité horaire, ou lorsque le rapport à l'unité n'est pas approprié, le prix forfaitaire pour chaque prestation proposée.

Les prix sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises.

⇒ **Article 5**

La mention d'un éventuel avantage fiscal ou social est clairement définie, détachée du prix et exprimée dans une police de caractère d'imprimerie de taille inférieure à celle de l'information sur le prix.

## **Chapitre IV : Devis**

⇒ **Article 6**

Un devis personnalisé est fourni gratuitement à tout consommateur auquel le prestataire de service propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 € TTC.

Un devis personnalisé est fourni gratuitement à tout consommateur qui en fait la demande pour toute prestation ou tout ensemble de prestations dont le prix mensuel est inférieur à 100 € TTC.

Un exemplaire du devis est conservé par le professionnel pendant une durée minimum d'un an.

Le prestataire de service affiche de façon visible et lisible dans les lieux de vente et sur les offres de services proposées à distance la phrase suivante : « Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. »

⇒ **Article 7**

Le devis mentionne :

- 1° La date de rédaction et la durée de validité de l'offre ;
- 2° Le nom ou la raison sociale et l'adresse du prestataire de service ;
- 3° Le numéro de la déclaration si elle a été faite, d'agrément ou d'autorisation du prestataire de service ;
- 4° Le nom et l'adresse du consommateur ;
- 5° Le lieu ou les lieux de l'intervention ou la zone d'intervention indiqués par le consommateur ;
- 6° La description de chaque prestation proposée ;
- 7° Le ou les modes d'intervention proposés, tels que prévus au 2° de l'article 2 ;
- 8° Le nombre d'heures de travail correspondant à chaque prestation proposée sauf si cette indication n'est pas pertinente compte tenu de la nature de la prestation ;
- 9° Le prix horaire ou, lorsque le rapport à l'unité horaire n'est pas approprié, le prix forfaitaire pour chaque prestation proposée ;
- 10° Le cas échéant, le taux de TVA applicable à chaque prestation ;
- 11° Le montant total à payer ou, si le contrat n'a pas de durée déterminée par avance, le montant total mensuel ou hebdomadaire ;
- 12° Le cas échéant, le montant détaillé de tous les frais annexes mentionnés à l'article 4.

Les montants prévus au 11° et au 12° sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises.

## **Chapitre V : Facture**

⇒ **Article 8**

La facture prévue à l'article D. 7233-1 du code du travail est délivrée au consommateur avant paiement. Elle est gratuite quel que soit le support durable utilisé à cette fin.

CONFIDENTIEL - DOCUMENT DE TRAVAIL