|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**CAHIER DES CHARGES RELATIF À L’APPEL À CANDIDATURE POUR LA DESIGNATION DE LA PERSONNES QUALIFIEES**

**ETABLISSEMENTS SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX**

**DANS LES BOUCHES-DU-RHONE**

**Textes de référence :**

**Articles L.311-3 et L 311-5 et R.311-1 ; L.313-3 a, b et d du Code de l’Action Sociale et des Familles (CASF).**

1. **Les conditions de désignation de la personne qualifiée**
2. **Le cadre règlementaire**

**L’article L.311-5 du CASF dispose que :**

« 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 (DGARS) et la Présidente du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône. 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… ».

La personne qualifiée a pour mission d’aider à faire valoir les droits de l’usager ou de son représentant légal au sein des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) définis à l’article L.312-1 du CASF notamment concernant les secteurs de l’enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes confrontées à des difficultés spécifiques ou sociales. L’esprit de la loi est bien que l’usager dispose d’un soutien à la résolution d’un conflit personnel ou collectif.

1. **Statut et compétences**

Les personnes qualifiées sont nommées conjointement par Présidente du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône, le Préfet de département, et le Directeur de l’Agence Régionale de Santé.

La personne qualifiée est bénévole, elle peut être retraitée du secteur social ou médico-social, membre d’une association, ou formateur, etc...

**Ainsi, la personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques et des structures d’accueil.** **Elle ne s’entend pas comme étant un *médiateur*, mais comme un *défenseur* des droits de l’usager.**

**Le candidat doit :**

* Présenter des garanties de moralité et de neutralité,
* Ne pas détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers, quelle que soit leur nature ou être salarié dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et d’accueil intéressés par la demande,
* Informer l’administration de ses liens actuels ou passés avec des fédérations ou des groupements d’établissement ou de services,
* Avoir une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l’organisation administrative et judiciaire,
* Présenter des compétences en matière de droit social et sanitaire.

De plus, la personne qualifiée est tenue à une obligation de discrétion. Aussi, il sera demandé à la personne qualifiée nommée, de prendre connaissance et de signer la charte éthique (cf. Annexe 1) et de transmettre un extrait du casier judiciaire (bulletin n°3).

La personne qualifiée **n’est PAS :**

* Un avocat
* Un arbitre
* Un conciliateur / médiateur
* N’exerce pas de mission de contrôle ou d’évaluation des établissements et services
* Ne dispose pas de pouvoirs d’injonction vis-à-vis de l’établissement ni vis-à-vis de l’administration – il appartient en effet aux autorités administratives et éventuellement judiciaires de diligenter les contrôles nécessaires
* N’est pas en mesure de faire des recommandations aux équipes de l’établissement ou du service concerné
* Ne peut pas s’autosaisir
* Ne se substitue pas au représentant légal de l’usager.
1. **Les conditions d’exercice de la mission**
2. **Les conditions générales**

La personne qualifiée intervient à titre gratuit. Cependant les frais de déplacements, de timbre et de téléphone des personnes qualifiées sont pris en charge par l’autorité de tutelle concernée lorsqu’il s’agit d’une compétence unique ou répartis à part égale lorsqu’il s’agit d’une compétence conjointe.

 Elle doit être disponible et facilement joignable.

La personne qualifiée intervient sur demande de l’usager, du résident ou de son représentant légal.

La personne accompagnée ou son représentant légal ne peut faire appel à la personne qualifiée qu’après avoir épuisé les voies de médiation et de recours internes à la structure.

A partir du moment où elle est saisie, la personne qualifiée a pour mission d’aider le demandeur à faire valoir ses droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L.311-3 à L.311-9 du CASF, à savoir :

* Le **respect** de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
* Le **libre choix entre les prestations** (domicile/établissement), sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés ;
* **Une prise en charge** et un accompagnement individualisé **de qualité,** respectant son **consentement éclairé** ;
* La **confidentialité** des informations concernant l’usager ;
* **L’accès à toute information** ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
* Une **information sur ses droits fondamentaux et les protections** particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
* La **participation directe** ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne
* Tenter de **trouver des solutions** aux problèmes rencontrés avec l’établissement ou le service qui l’accompagne.

Des outils issus de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l’action sociale et médico-sociale sont prévus pour assurer le respect de ces droits. Ils servent ainsi de support à l’action éventuelle de la personne qualifiée. Il s’agit :

* Du livret d’accueil de l’établissement ou du service (circulaire N° 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d’accueil prévu par l’article L 311-4 du code de l’action sociale et des familles.)
* De la charte des droits et liberté de la personne accueillie (Arrêté du 8 septembre 2003**relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie**)
* du contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge
(art.L311-4 du CASF)
* du règlement de fonctionnement de l’établissement ou du service
(art. L311-7 et D.311-33 à D.311-37 du CASF)
* Du conseil de vie sociale ou d’une autre forme de participation des usagers (art. D.311-3 à D.311-32-1 du CASF)
* Du projet de l’établissement ou du service (art. L 311-8 et D311-38 du CASF)
1. **Le champ d’action**

La personne qualifiée intervient au sein de tous les ESMS définis à l’article L 312-1 du CASF notamment ceux concernant :

* des personnes âgées,
* des personnes en situation de handicap (enfants et adultes) et personnes en difficultés spécifiques
* de l’enfance
* des mineurs délinquants au titre de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ)
* des demandeurs d’asile (CADA : Centre d’Accueil des Demandeurs d’Asile) ou des réfugiés (CPH : Centre Provisoire d’Hébergement)
* des personnes en difficultés d’insertion (CHRS : Centre d’Hébergement et de Réinsertion Sociale)

Cf annexe 2 : tableau des différentes catégories d’établissements

La personne qualifiée peut intervenir **sur tout le territoire**. Néanmoins, afin de limiter les déplacements, suivant le nombre de personnes qualifiées, la liste pourra être établie par secteur géographique.

1. **Durée et Interruption du mandat**

La personne qualifiée est nommée par un arrêté conjoint pour une durée de **3 ans renouvelable une fois par tacite reconduction**.Il peut être mis fin au mandat de la personne qualifiée soit sur sa demande après un préavis de deux mois, soit par décision du préfet, de l’ARS et du Président du Département avec un préavis d’un mois, notamment en cas de non-respect de l’obligation de discrétion ou de condition d’indépendance explicitée plus haut.

1. **Le cadre d’intervention**
2. **Saisine directe de la personne qualifiée**

Un usager ou son représentant légal peut saisir directement la personne qualifiée de son choix.

Cette saisine peut éventuellement être transmise par l’autorité de tarification et de contrôle à laquelle appartient l’établissement ou le service concerné par la demande de l’usager ou son représentant légal. La procédure est interne à chaque autorité compétente. L’usager ou son représentant légal reste cependant le seul initiateur à la demande de la saisine.

1. **Rapport de mission**

A la fin de son intervention, la personne qualifiée rédige un rapport de mission qu’elle transmet à l’autorité de contrôle et de tarification de l’établissement ou du service concerné et à l’usager ou son représentant légal. Ce rapport devra préciser les suites données à sa demande, les démarches éventuellement entreprises ainsi que le cas échéant des mesures qu’elle peut être amenée à suggérer

1. **Suivi et bilan annuel**

Chaque année, en janvier de l’année n+1 un bilan sera effectué par les trois autorités afin de permettre d’évaluer la mise en œuvre du dispositif (nombre de saisine), s’assurer que les conditions d’exercice des missions des personnes qualifiées sont réunies, et apporter éventuellement des mesures correctives.

1. **Remboursement de frais**

Le décret du 14 novembre 2003 prévoit que les frais de déplacement engagés par la Personne Qualifiée, peuvent être remboursés :

* ***soit, par la Présidente du Conseil Départemental***  pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés par lui (CASF art. L.313-3 a), en application du décret n°2001-654 modifié du 19 juillet 2011 ;
* ***soit par le représentant de l’Etat*** (CASF art. L.313-3 b), en application du décret n° 2006-781 modifié du 3 juillet 2006 ;
* ***soit à parts égales***, pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés conjointement par ces mêmes autorités publiques (CASF art. L.313-3 d), en application de ces mêmes décrets.

Les frais de timbres et de téléphone peuvent aussi faire l'objet d'un remboursement sur la base de justificatifs. Le remboursement de ces frais est pris en charge selon les cas énoncés précédemment par l'Etat ou le Département.

1. **Modalités de réponses à l’appel à candidature**

Chaque candidat devra adresser par voie dématérialisée, à l’adresse suivante : ars-paca-dt13-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

* ***Un CV détaillant le parcours professionnel et les formations***
* ***Une lettre de motivation précisant, le cas échéant, le ou les champs d’actions souhaités***
* ***Une copie du casier judiciaire***
* ***Une copie de carte d’identité***
* ***Un RIB***

La date limite d’envoi des candidatures est fixée **au 30 août 2023.**

**Annexe 1 – Charte éthique de la personne qualifiée**

Dans le cadre de son mandat, la personne qualifiée est amenée à traiter des informations et des situations personnelles. Son rôle est d’informer les personnes qui font appel à elle, sur leurs droits et les modalités permettant de les faire respecter.

La personne qualifiée exerce son mandat bénévolement, elle assure un dialogue constructif permettant le respect des personnes et des institutions. Du fait de sa connaissance des secteurs social et médico-social, la personne qualifiée apporte un regard extérieur sur une situation donnée pour une personne ou son représentant légal[[1]](#footnote-1).

**INDEPENDANCE**

La personne qualifiée conduit sa mission en toute indépendance. Bien qu’elle doive rendre compte aux personnes faisant appel à elle et aux autorités l’ayant désignée, elle est seule responsable des constats et des recommandations formulées.

**CONFIDENTIALITE**

La personne qualifiée s’engage à garder confidentiel dans un cadre restreint les données et informations personnelles dont elle a connaissance dans le cadre de sa mission.

**INTEGRITE**

La personne qualifiée agit en toute impartialité et transparence vis-à-vis de la situation pour laquelle elle intervient.

**ABSENCE DE CONFLIT D’INTERET**

La personne qualifiée doit garantir l’absence de conflit d’intérêt dans la conduite de son action. Pour cela, elle ne doit pas intervenir dans une situation pour laquelle elle a un lien avéré avec la structure sociale ou médico-sociale, son gestionnaire, le personnel de l’établissement ou service dans laquelle elle est mobilisée.

En présence d’un conflit d’intérêt, elle informe la personne accueillie et/ ou son représentant légal de son impossibilité à accomplir sa mission et l’orienter vers une autre personne qualifiée compétente.

**RETOUR D’EXPERIENCES**

La personne qualifiée s’engage à rendre compte de ces missions en participant aux temps des suivi et bilans annuels et de partage d’expérience organisés notamment par les institutions en charge du dispositif (ARS, préfecture, département)

**BIENVEILLANCE**

Les usagers et leurs proches qui sollicitent la personne qualifiée sont souvent dans un état de vulnérabilité ou de souffrance. La personne qualifiée doit donc adopter une posture d’écoute active, bienveillante pour garantir la sérénité des échanges

|  |
| --- |
| **Date****Signature de la personne qualifiée** |

1. [↑](#footnote-ref-1)