



CHARTRE DE LA PERSONNE QUALIFIEE

Article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles

Art. L. 311-5 du CASF, 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 départemental de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. 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.

Les personnes qualifiées ont une mission spécifiquement dédiée à la prise en compte des droits des usagers dans le secteur médico-social, qui peut également recouvrir les fonctions de tiers médiateur entre l'utilisateur et l'établissement ou service. Ainsi elles sont susceptibles de trouver des solutions aux situations d'incompréhension ou de conflit, et de fait en capacité de mesurer et de contribuer à améliorer la qualité des prises en charge dans ces établissements. Elles aident les usagers du secteur social et médico-social, ou leurs représentants légaux, à faire valoir leurs droits à l'égard des établissements et services où ils sont pris en charge ou accompagnés, et sont susceptibles d'être destinataires en premier recours des plaintes et réclamations sur ce secteur. »

1. Les missions de la personne qualifiée

1.1. L'encadrement des fonctions de la personne qualifiée

La personne qualifiée intervient au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux définis à l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles, notamment concernant **les secteurs de l'enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes confrontées à des difficultés spécifiques ou sociales** (liste en annexe).

Elle intervient sur demande de l'utilisateur ou de son représentant légal et selon toutes les modalités possibles : **elle ne peut donc pas s'autosaisir.**

Elle accompagne le demandeur d'aide pour lui permettre de faire valoir ses droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code précité au sein des dites structures, à savoir :

- respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- 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 ;
- prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- accès à l'information ;
- informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

Des outils sont également prévus pour assurer le respect de ces droits. Ils servent ainsi de support à l'action éventuelle de la personne qualifiée. Ces outils sont composés :

- du livret d'accueil (circulaire du 24/03/2004) ;
- de la charte des droits et liberté de la personne accueillie (arrêté du 08/09/2003) ;
- du contrat de séjour ou document individuel de prise en charge (ART. L311-4 du code précité) ;
- du règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service (art L311-7 et D311-33 à D311-37 du code précité) ;
- du conseil de vie sociale ou d'une autre forme de participation des usagers (D311-3 à D311-32-1 du code précité) ;
- du projet d'établissement ou de service (art L311-8 et D311-38 du code précité).

La personne qualifiée n'exerce pas une mission de contrôle des établissements et services.

Il appartient aux autorités administratives et éventuellement judiciaires, de diligenter les contrôles nécessaires. C'est pourquoi, la personne qualifiée ne dispose pas de pouvoir d'injonction ni vis-à-vis de l'établissement ni vis-à-vis de l'administration.

De même, la personne qualifiée n'a pas de compétence relative à l'évaluation des établissements et services.

En temps utile et, en tout état de cause dès la fin de son intervention, la personne qualifiée communique son rapport d'activité au demandeur d'aide (ou son représentant légal), précisant les suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer. Elle rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil.

Plus largement, elle s'inscrit dans l'article 40 du Code de la Procédure Pénale : « *Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs* ».

Elle peut également informer l'organisme gestionnaire à sa demande.

1.2. Le statut de la personne qualifiée

Les personnes qualifiées sont nommées conjointement par la Présidente du Conseil Départemental, le Directeur Général de l'Agence Régionale de la Santé (ARS) et le Préfet de département.

La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques et des structures d'accueil.

Elle 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 salariée 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'établissements ou services.

La personne qualifiée doit avoir une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elle doit présenter des compétences en matière de droits sociaux. Le profil ciblé est celui de personnes retraitées des secteurs social et médico-social, ou un formateur dans ces domaines. Cependant, toute candidature d'une personne réunissant les conditions énoncées ci-dessus sera examinée.

Une formation relative à la médiation pourra être organisée par les services du département, de l'ARS et de la DDCS.

Les personnes qualifiées interviennent, sauf restrictions expresses de la décision de nomination :

- dans tous les secteurs suivants : personnes âgées, personnes handicapées, enfance, personnes en difficultés spécifiques ou sociales
- sur l'ensemble du département : en fonction du lieu de résidence de chaque personne qualifiée, la proximité géographique sera recherchée
- plusieurs personnes qualifiées seront désignées sur le territoire. Le profil devant être un professionnel retraité ou éventuellement un formateur d'un institut de formation.

L'arrêté nominatif ne précisera pas les coordonnées mails et/ou téléphoniques de la personne qualifiée.

A compter de la notification de la liste, **le mandat de la personne qualifiée dure 3 ans.**

La personne qualifiée peut mettre fin à son mandat en informant par courrier les services du département, de l'ARS et de la DDCS. Un préavis de 2 mois est nécessaire.

De même, le Président du département, le Directeur Départemental de l'ARS et le Préfet, peuvent mettre fin au mandat d'une personne qualifiée, avec un préavis d'un mois, si celle-ci ne respecte pas :

- la condition d'indépendance explicitée plus haut ;
- les limites de ses fonctions telles que décrites dans le précédent paragraphe et notamment si la personne qualifiée utilise son statut pour interférer dans le fonctionnement d'un établissement ou pour engager des actions qui doivent relever des autorités chargées du contrôle.

Une réunion annuelle sera organisée par les services du Département, de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS), afin de faire le bilan, échanger les pratiques et évaluer le dispositif.

1.3. Saisine de la personne qualifiée

Une adresse électronique servant de guichet d'entrée unique sera mise en place.

Cette adresse permettra à toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal de saisir une personne qualifiée :

- si l'établissement ou le service concerné relève du domaine social, le secrétariat d'un service identifié de la DDCS se chargera de transmettre cette saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sens de l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles ;
- si l'établissement ou le service concerné relève de l'enfance ou du médico-social avec compétence exclusive, le secrétariat d'un service identifié du Conseil départemental se chargera de transmettre cette saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sens de l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles ;
- si l'établissement ou le service concerné relève du domaine médico-social avec compétence exclusive : le secrétariat d'un service identifié de la délégation Territoriale de l'ARS se chargera de transmettre cette saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sens de l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles ;
- si l'établissement ou le service concerné relève du domaine médico-social avec compétence conjointe, une liste dressant répartition des établissements et services concernés sera au préalable arrêtée entre la délégation Territoriale de l'ARS et le Conseil départemental. En fonction de cette liste, le secrétariat de l'une de ces institutions se chargera de transmettre la saisine à une des personnes qualifiées figurant dans la liste arrêtée conjointement au sens de l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles.

Dans ce dernier cas, l'autorité saisie informera son homologue par courrier électronique de la saisine et du traitement effectué.

1.4. L'information faite auprès des usagers et leurs représentants ou famille

Une large information sur les personnes qualifiées, leur rôle, leur secteur d'intervention et les moyens de les contacter, devra être faite par les établissements auprès des usagers et leurs représentants au conseil de la vie sociale ou autre forme de représentation, et incluse dans le livret d'accueil. Chaque autorité délivrant l'autorisation sera chargée de réaliser cet envoi. Pour les structures d'autorité conjointe, l'une des autorités se chargera de l'envoi avec l'accord de l'autre. La liste pourra être mise en ligne sur le site des autorités concernées accompagnée de la liste des structures médico-sociale du département et l'autorité ou les autorités compétentes. (cf. annexe)

1.5. Le retour d'information sur les interventions réalisées

En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises. Elle en rend compte aux trois autorités du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire.

La nature des activités des personnes qualifiées, les informations qu'ils communiquent sur leurs actions, le rapport d'activité des personnes qualifiées, sont de nature à identifier les axes de progrès ou les difficultés rencontrées avec les usagers ou leurs représentants.

La personne qualifiée traite la demande et fait remonter aux autorités concernées les informations suivantes :

- structure concernée,
- détail du litige,
- nom et coordonnées des personnes concernées
- date et contenu des entretiens réalisés par la personne qualifiée
- point sur les suites données ou à donner

Concernant les établissements ou services de compétence unique, chaque autorité décide des suites à donner au rapport de la personne qualifiée.

Concernant les établissements ou services de compétence conjointe, les remontées d'information se feront vers les secrétariats identifiés de chaque autorité. Celles-ci décident ensuite conjointement de la suite à donner et en informe la personne qualifiée.

2. Cahier des charges des conditions de travail des personnes qualifiées

2.1. Les moyens mis à disposition et justificatifs

La mission remplie par la personne qualifiée est gratuite.

Il est néanmoins possible de prévoir la prise en charge de certains frais tels ceux de déplacement, sur présentation de justificatifs aux autorités ayant autorisé la structure dans laquelle s'est déroulée la mission.

La personne qualifiée établira donc mensuellement, en tant que de besoin, un relevé des frais de déplacement en l'accompagnant des différents justificatifs.

Selon les cas, elle adressera ces éléments :

- à l'ARS PACA pour les frais de déplacement occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive de l'ARS ;
- au Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive du Départemental ;
- à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale des Bouches-du-Rhône pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive de la DDCS ;
- à la fois au Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône et à l'ARS PACA, pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence conjointe ARS /CD.

La personne qualifiée joindra systématiquement à chaque relevé de frais un RIB ou un IBAN.

Elle fera parvenir chaque année le fac-similé de sa police d'assurance l'autorisant à circuler avec son véhicule, ainsi que sa carte grise.

2.2. Récapitulatif des frais pris en charge¹

Les frais expressément prévus dans le CASF :

Les frais de déplacements engagés le cas échéant par la personne qualifiées peuvent être remboursés à la personne qualifiée en vertu de par l'article R311-2 du CASF ainsi que ses frais de timbre et de téléphone :

- Les frais de déplacement sont forfaitaires, chaque autorité appliquera les règles concernant son institution.
- Les frais de timbre seront pris en charge soit :
 - par délivrance de valeur,
 - sur facture.

¹

Les conditions de remboursement des frais de déplacement, précisés à l'article R311-2 du CASF, de téléphone et de timbre doivent être précisées dans le contrat, ainsi que le cas échéant le défraiement pour l'utilisation de matériel personnel. Pour ce qui concerne le texte applicable aux remboursements : l'article R.311.2 du CASF précisant les modalités de remboursement, n'a pas pris en compte la modification résultant de la prise en compte de la loi HPST dans le dispositif ; ainsi les services du département doivent appliquer le décret qui s'applique à la fonction publique territoriale, et les services du préfet le décret de juillet 2006 qui s'appliquent aux personnels de l'Etat. Cependant, l'ARS appliquant ce même décret pour ses propres agents de l'Etat et les membres des instances de démocratie sanitaire (CRSA, CT, CS), en cas de remboursement par l'agence, c'est ce texte qui s'applique, et par conséquent, la procédure suivie pour les membres de ces instances.

Autres frais :

Il pourra être envisagé la mise à disposition d'un bureau « de passage » dans l'une des trois institutions pour les personnes qualifiées avec accès au téléphone et au service courrier.

2.3. La répartition des frais entre les autorités

La détermination de l'autorité prenant en charge les frais de déplacements, de timbre et de téléphone des personnes qualifiées sont précisées chacun en ce qui les concerne, par l'article R311-2 du CASF.

Les frais sont pris en charge en totalité par l'autorité de tutelle concernée lorsqu'il s'agit d'une compétence unique et sont répartis à part égale lorsqu' s'agit d'une compétence conjointe.

Chaque autorité devra identifier une personne ressource qui assurera lien entre l'autorité de tutelle représentée et la personne qualifiée, afin de faciliter le remboursement des frais.

2.4. Suivi et bilan annuel

Chaque année, en décembre, un bilan sera effectué par les trois autorités afin de permettre d'évaluer la mise en œuvre du dispositif, s'assurer que les conditions d'exercice des missions des personnes qualifiées sont réunies, et apporter éventuellement des mesures correctives.

3. Coordonnées des autorités compétentes

Adresse unique : personne.qualifiee13@gmail.com

Annexe : Liste des Etablissements et services sociaux et médico-sociaux répartis par institution compétente

DOMAINE	COMPETENCE CONSEIL DEPARTEMENTAL à 100%	COMPETENCE ARS à 100%	COMPETENCE CONJOINTE CONSEIL DEPARTEMENTAL et ARS (50% / 50%)	COMPETENCE DDCS à 100%
MEDICO-SOCIAL	Personnes âgées	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées (foyer logement/MARPA)	Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
		Service d'aide aux personnes âgées (SAAD)		Accueil de jour / Hébergement temporaire pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
	Personnes handicapées	Foyer de vie	Maison d'accueil spécialisé (MAS)	Foyer d'accueil médicalisé (FAM)
		Foyer d'hébergement	Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT)	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)
		Accueil de jour occupationnel	Institut médico-éducatif (IME)	Accueil de jour médicalisé
		Service d'accompagnement à la vie sociale	Institut d'éducation motrice (IEM)	Centres d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP)
			Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)	
			Centre médico-psycho-pédagogique (CMPP)	
			Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	
		Service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD)		
	Personnes en difficultés spécifiques		LHSS	
			CAARUD	
			CSAPA	
ENFANCE	Maison d'enfants à caractère social			
	Foyer d'aide à l'enfance			
	Centre maternel			
	Lieux de vie			
SOCIAL			Centre d'hébergement sous statut CHRS (CHRS, Stabilisation)	
			Centre d'hébergement d'urgence (CHU)	
			Centre d'adaptation à la vie active (CAVA)	
			Foyers de jeunes travailleurs ou résidences sociales jeunes travailleurs (RSJT)	
			Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)	
			Services de protection des majeurs dans le cadre de la sauvegarde de justice, d'une tutelle, d'une curatelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaire	
			Services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial	