

GUIDE PRATIQUE

LA PERSONNE QUALIFIÉE DU SECTEUR SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL

Comment exercer son mandat

2024

Provence-Alpes-Côte d'Azur

SOMMAIRE

04 Introduction

05 Cadre légal

06 Conditions de désignation

08 Définition

11 Cadre d'intervention

12 Moyens

13 Suivi et bilan

14 Annexes

INTRODUCTION

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a fixé les règles relatives aux droits des personnes et réaffirmé la place prépondérante des usagers. C'est à ce titre qu'elle a créé le dispositif des Personnes Qualifiées du secteur social et médico-social. Il s'agit d'une disposition essentielle pour la défense des droits fondamentaux des usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Depuis sa création, ce dispositif des « Personnes Qualifiées » a manqué de visibilité et lisibilité en Provence - Alpes - Côte d'Azur.

Une enquête régionale menée en 2015 auprès des établissements et services sociaux et médico-sociaux intervenant dans le secteur personnes âgées (436 ESSMS répondants, soit un taux de retour de 53,9 %) avait montré que seules 3 personnes auraient eu recours à une Personne Qualifiée sur toute la région entre 2014 et 2015. Par ailleurs, seuls 262 ESSMS déclaraient avoir connaissance de la liste de ces Personnes Qualifiées.

De ce fait, en 2016, l'ARS PACA a missionné France Assos Santé PACA de par son expérience et son savoir-faire dans le domaine de la Démocratie en Santé, pour élaborer un projet visant à soutenir les Personnes Qualifiées, et permettant ainsi une :

- Harmonisation du cadre d'intervention des Personnes Qualifiées
- Amélioration de la définition de leurs missions
- Amélioration de leur visibilité et connaissance
- Création et animation d'un réseau régional des Personnes Qualifiées

Le but étant de légitimer le dispositif et l'action de ses membres.

Les années 2018 et 2019 ont été importantes dans la mise en œuvre de ce projet pour appréhender le mode de fonctionnement du dispositif, et réaliser un état des lieux départemental permettant de lever certains freins au développement de ce dispositif. Les années de crise COVID ont malheureusement suspendu le travail engagé au sein de l'ARS PACA. Toutefois une remobilisation de l'ensemble des partenaires et administrations concernés a permis à ce guide de voir le jour.

Ce guide, véritable support pour promouvoir et animer ce dispositif régional, est constitué de fiches pratiques en annexe. Élaboré conjointement par France Assos Santé PACA et le service démocratie en santé de l'ARS PACA ; il est le fruit d'un travail collégial d'envergure. Il permettra sans aucun doute de donner une véritable efficience à ce dispositif des Personnes Qualifiées, et apportera aux usagers (et à leur entourage) des établissements et services sociaux et médico-sociaux un meilleur soutien dans la défense de leurs droits et intérêts.

CADRE LEGAL

RAPPEL DES DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

01. Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

02. Code de l'action sociale et des familles : Article L 311-5 du CASF

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur 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 départemental. Si la personne prise en charge est un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation et qu'elle n'a pas fait appel à une personne qualifiée, cette décision peut être prise par la personne chargée de la mesure de protection. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé, à son représentant légal ou à la personne chargée de la mesure de protection juridique dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat »

03. Article R 311-1 et suivant du CASF

04. Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L 311-5 du CASF

DÉSIGNATION

LES CONDITIONS DE DÉSIGNATION DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

La Personne Qualifiée est désignée dans chaque département de la région par un arrêté de désignation signé par :



- **Le directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) PACA**
- **Le président du Conseil Départemental (CD)**
- **Le Préfet de département**

La Personne Qualifiée intervient, sauf restrictions expresses de la décision de nomination, dans tous les secteurs suivants :



**Personnes
en situation
de handicap**



Enfance

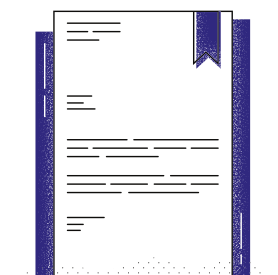


**Personnes
âgées**



**Personnes en
difficultés
spécifiques
ou sociales**

Et sur l'ensemble du département, en fonction du lieu de résidence de chaque Personne Qualifiée (la proximité géographique sera recherchée).



Plusieurs Personnes Qualifiées peuvent être désignées sur un même département. L'arrêté de désignation comprend :

- Nom, prénom
- Coordonnées mail et/ou téléphone*
- Durée de validité de l'arrêté

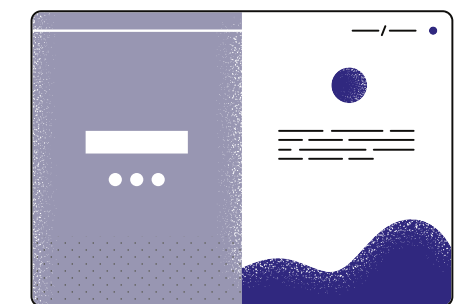
**Si accord de la personne qualifiée du médico-social (accord de publication des données).*

A compter de la date de publication de l'arrêté au Recueil des Actes Administratifs (RAA), 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 Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités (DDETS) en respectant un préavis de 2 mois.

Le Président du Conseil départemental, le Directeur Général de l'ARS et le Préfet DDETS peuvent mettre fin au mandant d'une Personne Qualifiée avec un préavis d'un mois si celle-ci ne respecte pas :

- la condition d'indépendance,
- les limites de ses fonctions et notamment si elle utilise son statut pour interférer dans le fonctionnement d'un établissement ou pour engager des actions qui doivent relever des autorités chargées du contrôle,
- l'obligation de discrétion.



Dans les différents établissements ou services, la mise à jour de la liste des Personnes Qualifiées doit être assurée par voie d'affichage et portée à la connaissance des résidents.

Elle doit nécessairement figurer dans le livret d'accueil.

DÉFINITION

DÉLIMITATION DES CONTOURS DE LA PERSONNE QUALIFIÉE



La Personne Qualifiée vérifie et favorise la bonne application et le respect des droits des personnes accueillies au sein d'un établissement ou d'un service médico-social qui lui sont reconnus dans les articles L 311-3 à L 311-9.



OÙ INTERVIENT-ELLE ?

La Personne Qualifiée intervient au sein de tous les Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) définis à l'article L 312-1 du CASF notamment ceux concernant :

- Les personnes âgées,
- Les personnes en situation de handicap,
- Les personnes en difficultés sociales ou spécifiques,
- Les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire.

QUI EST-ELLE ?

- Une personne qui a une activité bénévole et volontaire,
- Elle est dotée d'une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative/judiciaire,
- Elle possède une bonne expérience du secteur social et médico-social afin d'évaluer le respect des droits des usagers,
- Elle est tenue au secret professionnel
- Elle est indépendante des structures d'accompagnement et d'accueil - des services de l'Etat et du Département.

Cette obligation s'applique aux informations relatives à la santé, au comportement, à la situation familiale d'une personne, etc. que la Personne Qualifiée rencontre dans le cadre de son mandat

La Personne Qualifiée doit présenter des garanties de moralité et de neutralité : ne pas détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers, 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 - Cf. Annexe 1 - La charte éthique de la Personne Qualifiée du Social et Médico-social

QUEL EST SON RÔLE ?

- **Informer la personne accueillie sur ses droits** en s'appuyant sur les textes législatifs et réglementaires en vigueur. Il est possible de se référer au guide, [*Usagers du système de santé : connaissez et faites valoir vos droits.*](#)
- **Soutenir la personne accueillie**, cela peut être formalisé selon plusieurs modalités : un échange en amont d'un entretien avec les représentants de l'établissement, une aide dans la formalisation des demandes et attentes de la personne,
- **Être une interface entre le résident / usager et la famille de l'établissement** afin de favoriser l'expression de leurs demandes et remarques,
- **Informer le résident / usager et la famille de l'établissement sur les voies de recours** en cas d'échec d'une discussion avec l'établissement .

LA PERSONNE QUALIFIÉE

• N'est pas



Un avocat



Un conciliateur médiateur



Un arbitre

- **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.**

LES OUTILS À SA DISPOSITION



La Personne Qualifiée 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 ».

Pour exercer sa mission, la Personne Qualifiée peut s'appuyer sur des outils prévus au sein des établissements sociaux et médico-sociaux pour assurer le respect de ces droits tels que :

- Le livret d'accueil ([Circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004](#)),
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie ([Arrêté du 08/09/2003](#)),
- Le contrat de séjour ou document individuel de prise en charge ([Article L311-4 du Code de l'action sociale et des familles](#)),
- Le règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service ([Article L311-7 et D311-33 à D311-37 du Code de l'action sociale et des familles](#)),
- Le conseil de vie sociale ou d'une autre forme de participation des usagers ([Article D311-3 à D311-32-1 du Code de l'action sociale et des familles](#)),
- Le projet d'établissement ou de service ([Article L311-8 et D311-38 du Code de l'action sociale et des familles](#)),
- Le formulaire de rapport de mission en annexe 5,
- [La Ligne Santé Info Droits de France Assos Santé](#), c'est une ligne nationale où des juristes répondent gratuitement aux questions juridiques ou sociales liées à la santé



La ligne nationale de France Assos Santé

Lundi • Mercredi • Vendredi : 14h-18h
Mardi • Jeudi : 14h-20h

*Prix d'un appel local

Vous pouvez aussi poser votre question en ligne sur :
www.france-assos-sante.org/sante-info-droits

CADRE D'INTERVENTION

DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

LA SAISINE



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'utilisateur ou son représentant légal.

La procédure est interne à chaque autorité compétente. L'utilisateur ou son représentant légal reste cependant le seul initiateur à la demande de la saisine.



Afin de formaliser cette saisine, il est proposé en Annexe 3 un formulaire de saisine de la Personne Qualifiée.

LE GUIDE D'ENTRETIEN

Pour guider la Personne Qualifiée, il est proposé un guide d'entretien en Annexe 4.

LE 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'utilisateur ou son représentant légal.



Afin de formaliser ce rapport, il est proposé en Annexe 5 un formulaire.

MOYENS

MIS À LA DISPOSITION DE LA PERSONNE QUALIFIÉE



La mission de la Personne Qualifiée est exercée à titre bénévole. Cependant, le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 prévoit que les frais de déplacement engagés par la personne qualifiée, sur présentation de justificatifs, sont pris en charge.

LES FRAIS ENGAGÉS

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

Selon les cas, elle adressera ces éléments :

A la Délégation Départementale de 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

Pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive du Département

A la Direction Départementale de la Préfecture

Pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive de la DDETS



Pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence conjointe ARS /Conseil Départemental, il est demandé à ce que les justificatifs soient envoyés à la fois au Conseil Départemental ainsi qu'à la délégation départementale de l'ARS PACA concernés.

Les frais de timbre et de téléphone peuvent aussi faire l'objet d'un remboursement sur la base de justificatifs.

Le remboursement s'effectue selon la procédure mise en œuvre par l'autorité de tarification et de contrôle dont dépend l'établissement ou le service concerné par la saisine.

SUIVI ET BILAN



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), de s'assurer que les conditions d'exercice des missions des personnes qualifiées sont réunies, et d'apporter éventuellement des mesures correctives.

ANNEXES

SOMMAIRE

Annexe 1	<i>Charte Ethique de la Personne Qualifiée</i>
Annexe 2	<i>Procédure de saisine de la Personne Qualifiée</i>
Annexe 3	<i>Formulaire de demande de saisine de la Personne Qualifiée</i>
Annexe 4	<i>Guide d'entretien</i>
Annexe 5	<i>Modèle de rapport de mission de la Personne Qualifiée</i>
Annexe 6	<i>Régime de tutelle des établissements ou services sociaux ou médico-sociaux</i>
Annexe 7	<i>Arrêtés de désignation des Personnes Qualifiées de la région PACA</i>
Annexe 8	<i>Coordonnées des tutelles de la région PACA par Département</i>

ANNEXE 1

CHARTRE ETHIQUE DE LA PERSONNES 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 du secteur social et médico-social, la Personne Qualifiée apporte un regard extérieur sur une situation donnée pour une personne ou son représentant légal.

INDÉPENDANCE

La Personne Qualifiée conduit sa mission en toute indépendance. Bien qu'elle doit rendre compte aux personnes faisant appel à elle et aux autorités l'ayant désignée, elle est seule responsable des constats et des recommandations formulées.

CONFIDENTIALITÉ

La Personne Qualifiée s'engage à garder confidentiel dans un cadre restreint les données et informations personnelles dont elle a connaissance.

INTEGRITÉ

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

CONFLIT D'INTÉRÊT

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, et l'oriente vers une autre Personne Qualifiée compétente.

FORMATION

La Personne Qualifiée s'engage à mettre à jour ses connaissances et ses compétences en participant, autant que possible, aux temps de formation, de sensibilisation et de partage d'expérience organisés notamment par les institutions en charge du dispositif (ARS, Préfecture, Conseil Départemental).

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.

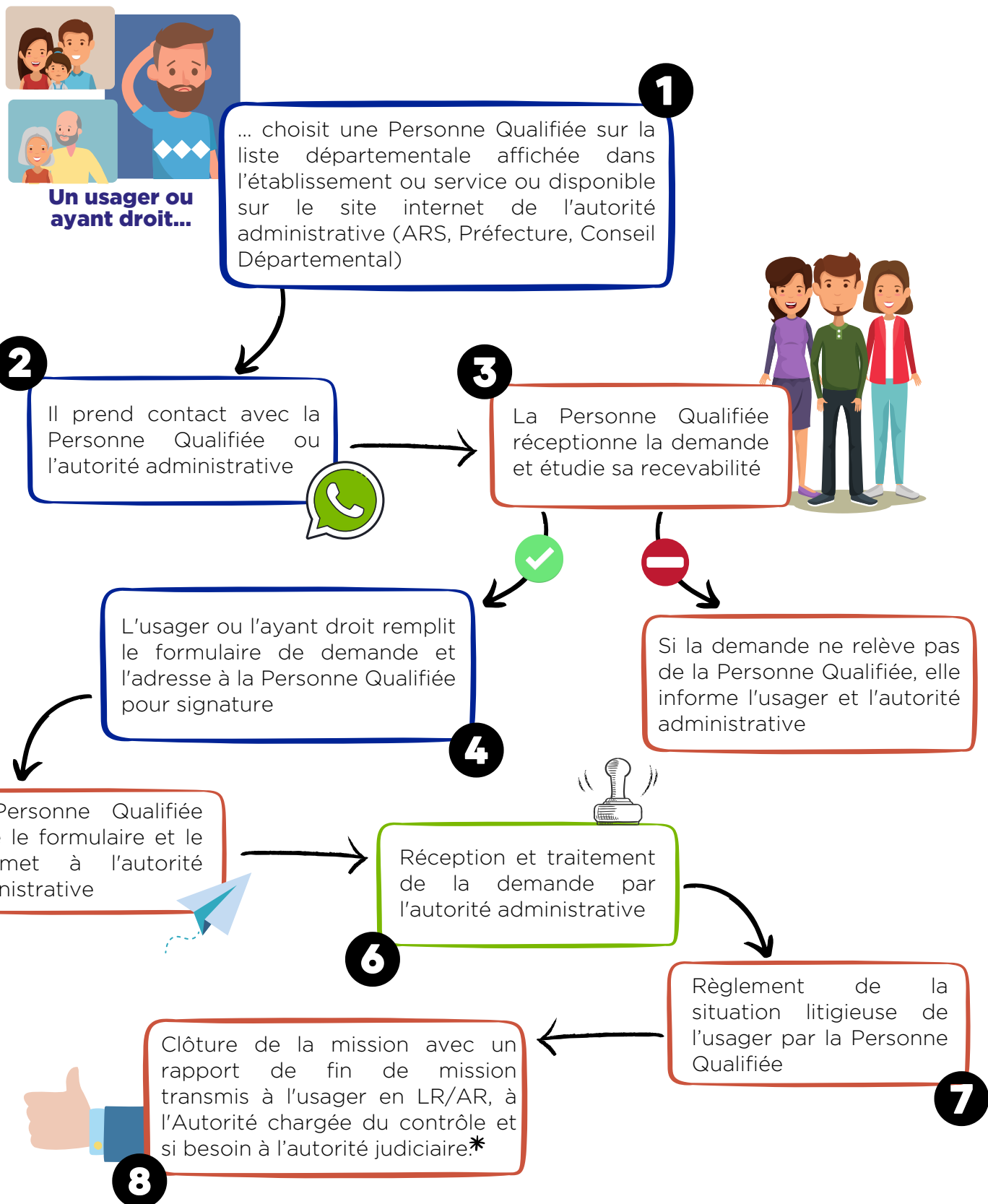
Date : / /

Signature de la Personne Qualifiée :

Ce document doit être rempli, signé lors de la désignation de la Personne Qualifiée, puis retourné à l'autorité de tutelle concernée.

ANNEXE 2

PROCÉDURE DE SAISINE DE LA PERSONNE QUALIFIÉE



ANNEXE 3

FORMULAIRE DE DEMANDE DE SAISINE DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

Je soussigné(e),

☐ Madame ☐ Monsieur ☐ Autre

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Mail : _____

☐ En tant qu'utilisateur

☐ En tant que représentant légal de

☐ Madame ☐ Monsieur ☐ Autre

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Mail : _____

Fais la saisine de la Personne Qualifiée.

Après consultation de l'arrêté de désignation, mon choix s'est porté sur la personne qualifiée ci-dessous :

Nom/ Prénom : _____

Intervenant dans le département : _____

où se situe le service ou l'établissement concerné.

Pour faire valoir mes droits dans le différend ou litige relatif aux prestations d'accompagnement concernant l'établissement ou service social ou médico-social suivant :

Raison sociale de la structure : _____

Adresse : _____

Résumé des motifs de la saisine (peut être accompagné d'un courrier plus détaillé et d'éventuels justificatifs)

This image shows a full page of blank white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, typical of notebook or legal stationery. There are no margins, text, or other markings present.

Fait à
Le
Signature de l'utilisateur ou de son représentant
légal

Accord de la Personne Qualifiée
Fait à
Le
Signature de la Personne Qualifiée

ANNEXE 4

GUIDE D'ENTRETIEN

GUIDE DE CONDUITE D'ENTRETIEN AVEC UN USAGER

Dans le cadre de votre mandat de Personne Qualifiée, vous serez amené à conduire des entretiens par téléphone ou lors d'une rencontre avec l'utilisateur et/ou son représentant légal.

Pour vous guider, un modèle de grille d'entretien vous est proposé ci-après. Il vise à vous rappeler les objectifs d'un entretien avec l'utilisateur et/ou son représentant légal, les éléments importants à recueillir dans une situation donnée et enfin vous aider à formaliser votre action.

Cette grille d'entretien constitue une proposition, elle peut être modifiée, complétée, agrémentée par vos soins.

Préalablement, il est important de se rappeler les objectifs principaux d'un entretien avec un usager et/ou son représentant légal :

- Recueillir la parole,
- Apporter une écoute bienveillante,
- Informer sur ses droits et ses possibilités d'action/ recours.

Adopter la bonne posture est un gage de réussite. Respecter les étapes suivantes y contribue :

- Présenter la fonction et le rôle de la Personne Qualifiée (position non partisane vis-à-vis de l'établissement ou service, de la politique de santé, du système de santé, de l'utilisateur ou de tout autre domaine...). Vous pouvez vous appuyer sur la charte pour présenter vos missions (Annexe 1),
- S'engager au strict respect de la confidentialité des données de l'utilisateur (coordonnées, croyances, avis ou opinions, situation personnelle, antécédent de santé...) sauf pour les situations pour lesquelles il vous donne mandat,
- Placer les droits en santé des usagers du système de santé au cœur de l'échange. Questionnez vous sur les droits remis en question dans la situation,
- Adopter une posture d'empathie et d'écoute active, sans jugement de valeurs,
- Présenter la signification des voies de recours et de la suite donnée à cet entretien.

Important : la prospection associative est proscrite. L'accompagnement par une Personne Qualifiée n'est pas conditionné par l'appartenance à une association à un collectif.

FICHE D'ENTRETIEN

Date de l'entretien : _____

Cadre de l'échange avec l'utilisateur

- ☐ Téléphone
- ☐ Email
- ☐ Présentiel (Préciser le lieu) : _____)

Informations personnelles de l'utilisateur

Ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Mail : _____

Si la personne concernée n'est pas seule, le lien de l'accompagnant :

- ☐ Représentant légal
- ☐ Aidant/Famille : _____
- ☐ Professionnel ou acteur de santé

Informations personnelles de l'accompagnant

Ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Mail : _____

Informations sur l'établissement concerné par la situation et l'organisme gestionnaire :

Nom de l'établissement ou service : _____

Organisme Gestionnaire _____

Demande/ récit de la situation

L'usager et/ ou le représentant légal vous explique la situation, la/ les difficultés, ce qui ne lui semble pas satisfaisant dans la relation avec la structure. Il vous raconte son vécu, son ressenti et les droits qui lui paraissent bafoués, ses insatisfactions ou ses contentements...

Veillez à bien lui faire valider votre bonne interprétation de son récit. Il est important de relire et de s'assurer de l'approbation du contenu par l'usager et/ou son représentant légal. L'aider à mesurer ses attentes et élaborer le déroulé de manière chronologique.

[illegible]

La problématique principale

Résumez le problème principal de façon synthétique

[illegible]

Rappel des droits

Conclure en précisant à qui les informations seront transmises.

Vérifier l'accord de l'utilisateur et/ou de son représentant légal à la transmission de ces informations.

Présenter les possibilités de recours possibles.

Au besoin, faire préciser à l'utilisateur et/ ou son représentant légal s'il y a d'autres attentes pour repérer éventuellement des partenaires compétents présents sur le territoire (associations, médecine de ville, référents santé...) vers qui vous pourriez l'orienter.

Signature de la personne (si présentiel)

Notes complémentaires pour la Personne Qualifiée

A retenir de cet entretien : les éléments de réponse formulés, les pistes d'actions proposées ou à creuser, les informations données à l'usager et/ou son représentant légal...

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

ANNEXE 5

MODÈLE DE RAPPORT DE MISSION DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention suite à la saisine d'un usager ou de son représentant légal, la Personne Qualifiée réalise un rapport de mission.

Elle communique son rapport de mission par lettre recommandée avec accusé de réception à l'usager et/ou son représentant légal, précisant les suites données à sa demande, les démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, les mesures qu'elle peut être amenée à suggérer.

Elle transmet également ce rapport de mission à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement du service ou du lieu de vie et d'accueil et en tant que besoin à l'autorité judiciaire.

Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire

Je soussigné(e), _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Mail : _____

Déclare avoir été saisi(e) le _____

par Mme/Mlle/M. _____

ou son représentant légal _____

Nom de l'établissement ou du service concerné : _____

Explication de la situation et des démarches faites par la Personne Qualifiée pour répondre à la demande de l'usager ou son représentant légal (rencontre ou échange avec l'usager/ représentant légal, rencontre ou échange avec l'établissement/ service concerné...)

Propositions/ suggestions faites par la Personne Qualifiée dans la situation de l'utilisateur

[illegible]

**Mme/Mlle/M. _____ Personne Qualifiée dans le département
certifie sur l'honneur l'exécution de la mission.**

Le
à

Signature :

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. Ces autorités décident ensuite conjointement de la suite à donner et en informe la Personne Qualifiée.

- Pour l'envoi à l'utilisateur et / ou à son représentant légal, le moyen de communiquer ce rapport est à apprécier avec lui,
- Pour l'ARS PACA, il convient de transmettre aux contacts (Annexe 8).

Pour les établissements relevant de la compétence du Conseil départemental ou de la Direction départementale merci de vous rapprocher de ces services pour l'envoi du compte rendu.

ANNEXE 6

RÉGIME DE TUTELLE DES ÉTABLISSEMENTS OU SERVICES SOCIAUX OU MÉDICO-SOCIAUX



Personnes âgées

Conseil Départemental	Agence Régionale de Santé (ARS)	Conseil Départemental et ARS
Etablissement d'hébergement pour personnes âgées (foyer logement/ Résidences autonomie/MARPA)	Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	Établissement 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



Enfance

Conseil Départemental
Maison d'enfants à caractère social
Foyer d'aide à l'enfance
Centre maternel
Lieux de vie



**Personnes
en situation
de handicap**

Conseil Départemental	Agence Régionale de Santé (ARS)	Conseil Départemental et ARS
Etablissement d'accueil non médicalisé pour personnes handicapées (EANM)	Maison d'accueil spécialisé (MAS)	Etablissement d'accueil médicalisé en tout ou partie pour personnes handicapées (EAM)
Accueil de jour occupationnel	Établissement et service d'aide par le travail (ESAT)	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)
Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)	Institut médico-éducatif (IME)	Accueil de jour médicalisé
	Institut d'éducation motrice (IEM)	Centres d'action médico-sociale précoce (CAMSP)
	Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)	
	Centre médico-psychopédagogique (CMPP)	
	Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	
	Service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD)	

ANNEXE 6

RÉGIME DE TUTELLE DES ÉTABLISSEMENTS OU SERVICES SOCIAUX OU MÉDICO-SOCIAUX



**Personnes en
difficultés
spécifiques
ou sociales**

Agence Régionale de Santé (ARS)	Etat
Lits Halte Soins Santé (LHSS)	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
Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques des usagers de drogues (CAARUD)	Services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial
Centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)	Centre d'hébergement sous statut CHRS
	Centre provisoire d'hébergement (CPH)
	Centre d'hébergement déclaré (CHU)
	Foyers de jeunes travailleurs (FJT)
	Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)

ANNEXE 7

ARRÊTÉS DE DÉSIGNATION DE LA PERSONNE QUALIFIÉE DE LA RÉGION PACA

Les arrêtés de désignation sont consultables sur le site internet de l'ARS PACA dans la rubrique suivante :

<https://www.paca.ars.sante.fr/les-personnes-qualifiees-dans-le-secteur-medico-social>

ANNEXE 8

COORDONNÉES DES TUTELLES DE LA RÉGION PACA PAR DÉPARTEMENT

ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE

04

Conseil Départemental

Mme Elise LEUNG
Tél : 04.92.30.07.24
elise.leung@le04.fr

**Agence Régionale de
Santé (ARS)**

M. Joan CARBUCCIA
Tél : 04.13.55.88.28
joan.carbuccia@ars.sante.fr

Etat

HAUTES-ALPES

05

Conseil Départemental

Mme Elodie GUIEHI
signalement.essms@hautes-
alpes.fr

**Agence Régionale de
Santé (ARS)**

M. Laurent GIRAUD
Tél : 04 13 55 86 20
laurent.giraud@ars.sante.fr
Mme Karine DENORME
Tél : 04 13 55 86 34
karine.denorme@ars.sante.fr

Etat

Mme Chantal FERRE
ddetspp@hautes-
alpes.gouv.fr

ALPES-MARITIMES

06

Conseil Départemental

Direction de l'autonomie
dah@departement.fr

**Agence Régionale de
Santé (ARS)**

Mme Marion MENARDO
Tél : 04 13 55 87 22
ars-paca-dt06-ph-
pds@ars.sante.fr

Etat

Direction départementale
de l'emploi du travail et de
la solidarité (DDETS)
ddets-
accesauxdroits@alpes-
maritimes.gouv.fr
Mme Juliette GROS
Tél : 04 93 72 27 96
juliette.gros@alpes-
maritimes.gouv.fr
Mme Laure MANIEZ
Tél : 04 93 72 27 50
laure.maniez@alpes-
maritimes.gouv.fr

BOUCHES-DU-RHÔNE

13

Conseil Départemental

Conseil Départemental des
Bouches-du-Rhône (CD13)
dphpba.esms@departement13.fr

Agence Régionale de
Santé (ARS)

Délégation Départementale
des Bouches-du-Rhône
(DD13)
ars-paca-dd13-personnes-
qualifiees@ars.sante.fr

Etat

Direction Départementale de
l'Emploi, du Travail et des
Solidarités des Bouches-du-
Rhône (DDETS13)
ddets-integration@bouches-
du-rhone.gouv.fr

VAR

83

Conseil Départemental

Mme Marie Madeleine
CARLOTTI
Tél : 04 83 95 16 26
mcarlotti@var.fr

Agence Régionale de
Santé (ARS)

Mme Pascale QUERON
Tél : 04 13 55 89 22
pascale.queron@ars.sante.fr

Etat

VAUCLUSE

84

Conseil Départemental

Mme Marion LE CORRE
Tél : 04.90.16.18.31
marion.le-corre@vaucluse.fr
Mme Pascale MARBOEUF
Tél : 04.32.44.87.07
pascale.marboeuf@vaucluse.fr

Agence Régionale de
Santé (ARS)

Mme Valérie LACOMBE
Tél : 04 13 55 85 90
valerie.lacombe@ars.sante.fr
Mme Céline VONDERWEIDT
Tél : 04 13 55 85 42
celine.vonderweidt@ars.sante.fr

Etat

Direction départementale de
l'emploi du travail et de la
solidarité (DDETS)
Tél : 04 88 17 84 84
ddets-
direction@vaucluse.gouv.fr

*Ce guide a été conjointement réalisé
par l'ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur
et France Assos Santé PACA*



ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur

132 Bd de Paris, 13002 Marseille

04 13 55 80 10 - <https://www.paca.ars.sante.fr/>



France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur

31 Ter Chemin de Brunet, 13090 Aix-en-Provence

04 86 91 09 25 - <https://paca.france-assos-sante.org/>