



**PRÉFET
DES HAUTES-
ALPES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Hautes-Alpes
le département

**CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'APPEL À CANDIDATURE
POUR LA DESIGNATION DE LA PERSONNE QUALIFIEE**

Textes de référence :

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

Septembre 2022

I. Les conditions de désignation de la personne qualifiée

1. Le cadre réglementaire

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'état dans le département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (DGARS) et le Président du Département. 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'utilisateur 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. L'esprit de la loi est bien que l'utilisateur dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif.

2. Statut et compétences

Les personnes qualifiées sont nommées conjointement par le Président du Département, 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, membre d'une association, ou formateur d'un institut de formation, etc. L'essentiel est qu'il n'y ait pas de conflits d'intérêt.

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

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 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'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, elle est tenue à une obligation de discrétion. Aussi, il est 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

II. Les conditions d'exercice de la mission

a) Les conditions générales

Les personnes qualifiées interviennent à titre gratuit. Elles doivent être disponibles et facilement joignables.

La personne qualifiée intervient sur demande de l'utilisateur, du résident ou de son représentant légal. Elle ne peut s'autosaisir d'une situation.

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'utilisateur ;

- **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.

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 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 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 social 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.311-8 et D311-38 du CASF)

b) 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,
- du handicap,
- 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)
- des personnes en difficultés d'insertion (CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)

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.

c) 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.

III. Le cadre d'intervention

a) 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.

Afin de formaliser cette saisine, il est proposé en **annexe** un formulaire de saisine de la personne qualifiée.

b) 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.

Afin de formaliser ce rapport, il est proposé en **annexe** un formulaire.

c) 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.

d) 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 le Président du Département*** 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 2001;
- ***soit par le représentant de l'Etat*** (CASF art. L.313-3 b), en application du décret n° 2006-781 modifié du 03/07/2006 ;

- **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.

IV. Modalités de réponses à l'appel à candidature

Chaque candidat devra adresser par voie dématérialisée, à l'adresse suivante : ars-paca-dt05-prevention@ars.sante.fr

-
- **Un CV détaillant le parcours professionnel et les formations**
- **Une lettre de motivation**
- **Une copie du casier judiciaire**
- **Une copie de carte d'identité**
- **Un RIB**

La date limite d'envoi des candidatures est fixée au **15 octobre 2022**.

ANNEXES

Annexe 1 – Charte éthique de la personne qualifiée¹

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 légal².

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, 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 de 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 <https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/media/72138/download?inline>

²

Annexe 2 – procédure de saisine d’une personne qualifiée

Usager ou ayant droit	Personne qualifiée	ARS
<p>Choisir une personne qualifiée sur la liste départementale affichée dans l'établissement et disponible sur le site internet de l'ARS</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Prendre contact avec la personne qualifiée ou l'autorité</p> <p style="text-align: center;">→</p> <p>NON fin de la procédure information usagers et autorité compétente</p> <p style="text-align: center;">←</p> <p style="text-align: center;">OUI</p> <p>Formulaire de demande de saisine signé et adressé à la personne qualifiée pour signature</p> <p style="text-align: center;">→</p>	<p>Réception de la demande</p> <p><u>RECEVABILITE ?</u></p> <p>Signature du formulaire de saisine et envoi à l'ARS ou autre autorité compétente</p>	<p>Réception et traitement de la demande</p>
Règlement de la situation litigieuse de l’usager par la personne qualifiée		
	<p>Clôture de la mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapport de fin de mission transmis : - Usager en LR/AR - Autorité chargé du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu d'accueil - En tant que besoin à l'autorité judiciaire <p>La personne qualifiée peut également tenir informée la personne ou l'organisme gestionnaire</p>	

Annexe 3 – formulaire de demande de saisine de la personne qualifiée³

1- Je soussigné(e)

Madame, Monsieur

Nom :

Prénom :

Adresse :

En tant qu'usager

En tant que représentant légal de

Madame Monsieur,

Nom :

Prénom :

Adresse :

2- 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

3- Pour faire valoir mes droits dans le différent ou litige relatif aux prestations d'accompagnement concernant l'établissement ou le service 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) :

³ <https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/media/72138/download?inline>

Annexe 4 – Guide d’entretien⁴

Confidentiel – données personnelles

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’usager et/ou son représentant légal.

Pour vous guider, un modèle de grille d’entretien vous est proposé ci-dessous. Il vise à vous rappeler les objectifs d’un entretien avec l’usager 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, de la politique de santé, du système de santé, de l’usager ou de tout autre domaine...). Vous pouvez vous appuyer sur la charte pour présenter vos missions.
- S’engager au strict respect de la confidentialité des données de l’usager (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 jugements 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 ou un collectif.

⁴ <https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/media/72138/download?inline>

Fiche d'entretien⁵

Date :

Cadre de l'échange avec l'utilisateur :

Téléphone

Email

Présentiel (précisez le lieu :
.....)

Informations personnelles de l'utilisateur : - ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation -

Nom : Prénom :

Téléphone :

Email :

Adresse

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 :

Téléphone :

Email :

Adresse

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

Nom de l'établissement

Organisme Gestionnaire.....

⁵ <https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/media/72138/download?inline>

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.

La problématique principale :

Résumez le problème principal de façon synthétique

Rappel des droits:

Conclure en précisant à qui les informations sont transmises. Vérifier l'accord de l'usager 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 complémentaire pour la personne qualifiée :

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

Annexe 5- modèle de rapport de mission de la personne qualifiée⁶

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 informer 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...)

⁶ <https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/media/72138/download?inline>

Propositions/ recommandations faites par la personne qualifiée dans la situation de l'utilisateur :

M. / Mme..... 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. Celles-ci décident ensuite conjointement de la suite à donner et en informe la personne qualifiée.

- Pour l'envoi à l'utilisateur et/ ou son représentant légal le moyen de communiquer ce rapport est à apprécier avec lui
- Pour l'ARS PACA, il convient de transmettre aux contacts suivants : ars-paca-dt05-prevention@ars.sante.fr
- Pour les établissements relevant de la compétence du Conseil départemental ou de la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) merci de vous rapprocher de ces services pour l'envoi du compte rendu.

