

Charte de la personne qualifiée

Article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles

Article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, modifié par ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010- article 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 charges 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 L.312-1 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 L.311-3 à L.311-9 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 ;
- information 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 (article L.311-4 du code précité) ;
- du règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service (article L.311-7 et D.311-33 à D.311-37 du code précité) ;
- du conseil de vie sociale ou d'une autre forme de participation des usagers (D.311-3 à D.311-32-1 du code précité) ;
- du projet d'établissement ou de service (article L.311-8 et D.311-38 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 le Préfet du département, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (A.R.S).

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 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 des 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'A.R.S. et de la D.D.C.S.

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'A.R.S. et de la D.D.C.S. Un préavis de 2 mois est nécessaire.

De même, le Préfet du département, le Président du Département et le Directeur Départemental de l'A.R.S. peuvent mettre fin au mandat d'une personne qualifiée, avec un préavis d'1 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.

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 D.D.C.S. 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 sein 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 Départementale de l'A.R.S. 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 Départementale de l'A.R.S. 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 sein 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-sociales 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,
- 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'Agence Régionale de Santé du Gard pour les frais de déplacement occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive de l'A.R.S. ;

- au Conseil Départemental du Gard pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive du département ;
- à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Gard pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence exclusive de la D.D.C.S.
- à la fois au Conseil Départemental du Gard et à l'Agence Régionale de Santé du Gard, pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de la compétence conjointe A.R.S. / C.D.

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 qualifiée peuvent être remboursés à la personne qualifiée en vertu de l'article R.311-2 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.

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 R.311-2 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'il s'agit d'une compétence conjointe.

Chaque autorité devra identifier une personne ressource qui assurera le 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 : ars-oc-DD30-crms@ars.sante.fr

¹Les conditions de remboursement des frais de déplacement, précisés à l'article R.311-2 du CASF, de téléphone et de timbre doivent être précisées dans le contrat, ainsi que le cas échéant le défraiement pour l'utilisation du 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'applique 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.

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

DOMAINE		Compétence Conseil Départemental à 100%	Compétence A.R.S. à 100%	Compétence conjointe CD et ARS (50% / 50%)	Compétence D.D.C.S. à 100%
Médico-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 aide à l'enfance					
Centre maternel					
Lieux de vie					
Social				Centre d'hébergement sous statut CHRS (CHRS, stabilisation)	
				Centre d'hébergement d'urgence (CHU)	
				Foyers ou résidences sociales de jeunes travailleurs (RSJT)	
				Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)	
				Services protection des majeurs dans le cadre de la sauvegarde de justice, tutelle, curatelle ou mesure d'accompagnement judiciaire	
				Service mettant en oeuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial	

Arrêté portant désignation de personnes qualifiées



ARRETE

Portant désignation de personnes qualifiées dans les établissements et services médico-sociaux accueillant des personnes âgées et personnes en situation de handicap

**Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie
Le Préfet du Gard
La Présidente du Conseil Départemental du Gard**

VU le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L.311-5, R.311-1 et R.311-2 ;

VU la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

VU la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

VU la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;

VU le décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles ;

VU les candidatures reçues ;

Considérant que toute personne prise en charge par un établissement, service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée, en vue de l'aider à faire valoir ses droits ;

Sur proposition conjointe du Directeur Départemental de la Cohésion Sociale du Gard, du Directeur des services du Conseil Départemental du Gard et du Directeur de la Délégation Départementale du Gard ;

ARRÊTENT

Article 1 : Au titre des dispositions de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, les personnes dont les noms suivent sont habilitées pour le département du Gard à intervenir en qualité de personnes qualifiées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux :

- Madame le Docteur Denise STRUBEL
- Madame Simone POUUNET ATTIA
- Monsieur Bernard GUIRAUD
- Monsieur Jean-Jacques HURPY
- Monsieur Patrick RAUDIN

Article 2 : Pour contacter la personne qualifiée de son choix le demandeur d'aide ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande par courrier ou courriel à l'adresse suivante :

Agence Régionale de Santé Occitanie
Délégation Départementale du Gard
6, rue du Mail 30009 NÎMES
Courriel : ars-oc-DD30-crms@ars.sante.fr

Article 3 : 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 autorités chargées 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.

Article 4 : Les personnes qualifiées ne peuvent détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers quelle qu'en soit la nature ou être salariées, dans les associations, établissements ou services concernés par la demande.
De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des autres établissements ou services où elles ont exercé dans les cinq dernières années.

Article 5 : Les frais de déplacement, de timbres et de téléphone engagés le cas échéant par la personne qualifiée dans le cadre de ses missions peuvent être remboursés sur la base des dispositions de l'article R.311-2 du code de l'action sociale et des familles.

Article 6 : La durée du mandat des personnes qualifiées est de 3 ans renouvelable à compter de la date de publication du présent arrêté.

Article 7 : Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif territorialement compétent dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication.
(Le tribunal administratif peut notamment être saisi par l'application informatique « télé recours citoyens » accessible via le site internet www.telerecours.fr).

Article 8 : Le Directeur de la Délégation Départementale du Gard de l'Agence Régionale de Santé Occitanie, la Directrice Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations du Gard et le Directeur Général des services du Conseil Départemental du Gard, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées et publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture et du Département du Gard.

Fait à Nîmes, le - 3 MAI 2021

Le Directeur Général
de l'Agence Régionale de Santé Occitanie
Pour le Directeur Général de
l'Agence Régionale de Santé Occitanie et par délégation
le Directeur Général Adjoint

Dr Jean-Jacques MORFOISSE

La Préfète du Gard

Pour la préfète,
Le secrétaire général

Frédéric LOISEAU

La Présidente
du Conseil Départemental du Gard