CAHIER DES CHARGES RELATIF A LA PERSONNE QUALIFIEE

Texte de référence :

CASF articles L.311-3 à L.311-5 et R.311-1et R.311-2 ; L.313-3 a, b, c, d e et f

L'article L.311-5 du CASF dispose que :

*« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une **Personne Qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé 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… »*

I. Le rôle de la personne qualifiée

La Personne Qualifiée a pour mission d'aider à faire valoir les droits de l'usager ou de son représentant légal au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux définis à l'article L.312-1 du CASF. L'esprit de la loi est bien que l'usager dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif.

Ainsi, la Personne Qualifiée ne s'entend pas comme étant un *médiateur*, mais comme un *défenseur*.

II. Statut et compétences de la Personne Qualifiée :

Les Personnes Qualifiées sont nommées conjointement par la Présidente du Conseil départemental, le Préfet de département, et le Directeur de l'ARS.

La Personne Qualifiée est bénévole, elle peut être retraitée du secteur social, membre d'une association, ou formateur d'un institut de formation et/ou intervenir en qualité de conciliateur à la MDPH de l'Aude pour les décisions qui relèvent de la CDCA (Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie).
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.

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 au candidat de remplir la fiche de candidature et la déclaration d'intérêt annexée.
Il est à noter que l'administration se procurera l'extrait du casier judiciaire Bulletin n°2 du candidat.

III. Le choix de la personne qualifiée :

Une liste est établie conjointement par le Préfet du département, le Directeur général de l'ARS Occitanie et la Présidente du Conseil départemental. Elle est annexée au livret d'accueil et affichée dans l'établissement et le service. Elle précise le ou les moyens de contacter les Personnes Qualifiées.

Comment saisir la Personne Qualifiée ?

Le demandeur est libre de choisir la Personne Qualifiée de son choix sur la liste établie et de la contacter selon le ou les moyens définis sur la liste (par téléphone, mail, courrier postal…)

IV. Les conditions et le champ d'intervention :

Les Personnes Qualifiées interviennent à titre gratuit.
Elles doivent être disponibles et facilement joignables. La proximité géographique sera privilégiée.

La Personne Qualifiée intervient sur demande de l'usager, 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, de l'enfance délinquante et des majeurs protégés ;
- **Une prise en charge** et un accompagnement individualisé **de qualité,** respectant son **consentement éclairé** ;
- La **confidentialité** des informations concernant l'usager ;
- **L'accès à toute information** ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- Une **information sur ses droits fondamentaux et les protections** particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie ou qui lui sont imposés, ainsi que sur les délais et 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 (de la loi 2002-2) 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 la charte des droits et liberté de la personne accueillie
- du contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge
- du règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service
- du conseil de vie social ou d'une autre forme de participation des usagers
- du projet de l'établissement ou du service

❖ **<u>Le champ d'action</u>** de la Personne Qualifiée concerne les **secteurs de :**

- **La personne âgée,**
- **Le handicap,**
- **L'enfance,**
- **Les mineurs délinquants** au titre de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ)
- **Les demandeurs d'asile** (CADA : Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile)
- **Les personnes en difficultés d'insertion** (CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, centres d'accompagnement en addictologie …)

La Personne Qualifiée peut intervenir **sur tout le territoire départemental**.

❖ **<u>Le déroulement de la mission</u>** :

La Personne Qualifiée prend un premier rendez-vous avec le demandeur afin de clarifier les différents litiges existants avec l'établissement ou le service. Elle étudiera les documents remis et pourra demander un complément d'informations.

Ensuite, elle prend contact avec l'établissement ou le service et se rend sur place afin d'interroger les différents responsables sur l'objet des litiges en question.

Au bout de deux mois, la Personne Qualifiée rend compte de sa mission :

- **au demandeur** ou son représentant légal : par lettre recommandée avec AR quand elle le juge utile et en tout état de cause à la fin de son intervention, des suites données à sa demande, des mesures qu'elle a suggérées et des démarches qu'elle a entreprises ;

- **à l'autorité chargée du contrôle et l'autorité judiciaire** ;

- **au professionnel concerné et/ou l'organisme gestionnaire** : ici, ce n'est pas une obligation, ce n'est qu'une possibilité.

<u>A noter</u> :

La Personne Qualifiée n'exerce pas une mission de contrôle des établissements et Services Médico-sociaux. Elle n'a pas non plus compétence pour évaluer de ces établissements et services.

Il appartient aux autorités compétentes (administratives et judiciaires) de diligenter les contrôles nécessaires. Elle n'a donc pas de pouvoir d'injonction ni vis à vis de l'établissement ou du service ni vis à vis de l'administration.

Néanmoins, elle rend compte de ses constats et démarches auprès de l'autorité chargée du contrôle des Etablissements et Services Médico-sociaux.

Ainsi, elle aide les autorités à repérer les établissements et services au sein desquels les manquements au respect des droits des publics fragiles sont répétés.

❖ **<u>Remboursement de frais</u>** :

Les personnes qualifiées retenues par arrêté conjoint bénéficieront du remboursement de leurs frais de déplacements, après en avoir fait l'avance, selon les conditions et les modalités prévues à l'article R311-2 du CASF et de l'arrêté du 14 mars 2022 modifiant l'arrêté du 3 juillet 2006 fixant les taux des indemnités kilométriques prévues à l'article 10 du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 et fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels de l'Etat, de la façon suivante :

- soit, **par la Présidente du Conseil départemental** pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés par lui (CASF art. L.313-3 a), en application du décret n°2001-654 modifié du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlements des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics.

- Soit **par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie** pour les personnes accompagnées dans les établissements et services autorisés par lui (CASF art. L.313-3 b)

- soit **par l'autorité compétente de l'Etat (PJJ ou DDETSPP)**, pour les personnes accueillies dans les établissements et services autorisés par lui (CASF art. L.313-3 c) ;

- soit **à parts égales, par la Présidente du Département et le Directeur général de l'ARS Occitanie**, pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés conjointement (CASF art. L.313-3 d), en application de ces mêmes décrets.

- soit **à parts égales, par l'autorité compétente de l'Etat (PJJ ou DDETSPP) et la Présidente du Département**, pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés conjointement (CASF art. L.313-3 e), en application de ces mêmes décrets.

- soit **à parts égales, par l'autorité compétente de l'Etat (PJJ ou DDETSPP) et Directeur général de l'ARS Occitanie**, pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés conjointement (CASF art. L.313-3 f), en application de ces mêmes décrets.

Les frais d'affranchissements et de téléphone[1] 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'ARS ou le Département ou la DDETS (PP) ou la PJJ.

[1] sous réserve de justificatifs permettant de relier ces frais à la mission de personne qualifiée sans interprétation possible (ex : facture détaillée de la liste des communications dédiées à la mission)

- **<u>Formation</u> :** Une formation initiale relative à l'exercice des droits des usagers selon les différents champs d'intervention sera organisée par les services concernés. Une formation continue et des temps d'échanges de pratiques seront organisés régulièrement.

  Objectif :
  - favoriser la mise en réseau
  - faciliter les échanges entre personnes qualifiées
  - développer une culture commune pour harmoniser les pratiques
  - étudier les questions du droit des usagers
  - analyser les outils de la loi 2002-2
  - voir les problématiques et les limites de la fonction

V. <u>Durée et Interruption du mandat</u>

Les Personnes Qualifiées sont nommées pour une durée de 3 ans par un arrêté conjoint à compter de la date de sa notification.

Une première évaluation du dispositif aura lieu au bout d'un an.
Il peut être mis fin par arrêté au mandat de la Personne Qualifiée soit à sa demande après un préavis de deux mois, soit sur décision conjointe du Préfet, de l'ARS et de la Présidente du Conseil départemental 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.