



I – LE ROLE DE LA PERSONNE QUALIFIEE :

L'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles 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 Président du Conseil Général et le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé. 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. »

II – L'ENCADREMENT DES FONCTIONS DE LA PERSONNE QUALIFIEE :

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.

Elle intervient sur demande de l'usager ou de son représentant : 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'usager ;
- accès à l'information ;
- informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager 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 de l'action Sociale et des familles)
- 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 social ou d'une autre forme de participation des usagers (article 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) ;

En temps utile et, en tout état de cause dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe par écrit, le demandeur d'aide (ou son représentant légal), des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer.

Enfin, elle formalise dans le rapport type, ses constats et démarches, et transmet à l'autorité chargée 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 informer la personne ou l'organisme gestionnaire.

Une réunion annuelle sera organisée par les services du Conseil Général, de l'Agence Régionale de Santé et de la Préfecture (Direction Départementale de la Cohésion Sociale), afin d'évaluer le dispositif.

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 et du service 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.

La personne qualifiée devra être facilement joignable. C'est la raison pour laquelle un relais sera organisé afin de permettre à l'utilisateur de prendre contact avec elle.

III – LA NATURE DES LITIGES :

La personne qualifiée à un rôle de médiation : écouter, expliquer, résoudre, proposer. Elle peut connaître tous les faits de la vie courante, liés à l'organisation, au fonctionnement et à la prise en charge des établissements et services sociaux et médico sociaux.

La saisine de la personne qualifiée, par l'utilisateur, suppose qu'un recours contentieux n'ait pas été déposé.

Si les faits ne mettent pas en cause les droits visés au livre III notamment aux articles L 311-3 à L 311-11 du CASF (droits des usagers), la personne qualifiée aura à orienter la demande de l'utilisateur vers les interlocuteurs compétents pour traiter sa demande.

Si les faits mettent en cause les droits visés au livre III, notamment aux articles L 311-3 à L 311-11 du CASF (droits des usagers), la personne qualifiée pourra être amenée à procéder aux constats suivants :

- absence de documents légaux et règlementaires remis à l'utilisateur,
- absence de participation de l'utilisateur à la définition de son projet personnalisé,
- absence de garantie prévue dans la charte des droits et libertés :
 - ▶ si l'absence de garantie génère une situation de maltraitance : la personne qualifiée saisit l'autorité administrative qui traitera la demande, y compris judiciaire, en tant que de besoin,
 - ▶ si l'absence de garantie ne génère pas de situation de maltraitance : la personne qualifiée poursuit son activité.

La personne qualifiée aura pour mission de faire le lien ou de réorienter les demandes vers les autorités compétentes pour les instruire.

Si la personne qualifiée a connaissance de faits ou de questions ne relevant pas de son champ d'action, elle devra transmettre les éléments qui lui ont été communiqués, aux autorités juridiquement compétentes.

IV LE STATUT DE LA PERSONNE QUALIFIEE :

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.

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

Le mandat de la personne qualifiée dure trois ans.

La personne qualifiée peut être fin à son mandat en informant par courrier les autorités ci-avant nommées. Un préavis de deux mois est nécessaire.

De même, ces autorités 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 d'un service, ou pour engager des actions qui doivent relever des autorités chargées du contrôle.