

Règlement d'intervention du dispositif « Personnes qualifiées »

1- Références juridiques

↳ **Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale**

↳ **Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée**

↳ **Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées**

↳ **Ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 de coordination avec la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires**

↳ **Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)**

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 général. 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.

↳ **Article R311-1 du CASF**

En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée, mentionnée à l'article L. 311-5, 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 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 tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire.

↳ **Article R311-2 du CASF**

Les frais de déplacement, engagés le cas échéant par la personne qualifiée, peuvent être remboursés :

1° Soit en application du décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics mentionnés à l'article 2 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et abrogeant le décret n° 91-573 du 19 juin 1991, pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés par le président du conseil général en application du a) de l'article L. 313-3 ;

2° Soit en application du [décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006](#) fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat, pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés par le représentant de l'Etat en application du b) de l'article L. 313-3 ;

3° À parts égales, en application de ces mêmes décrets, pour les personnes accueillies dans des établissements et services autorisés conjointement par ces mêmes autorités publiques en application du dernier alinéa de l'article L. 313-3.

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 aux alinéas précédents par l'Etat ou le département.

2- Désignation des personnes qualifiées :

2-1 Qualités requises des personnes qualifiées :

- a) La personne qualifiée présente des garanties de moralités, de neutralité, de discrétion et d'indépendance nécessaires à l'exercice de la mission.
- b) La personne qualifiée a œuvré ou œuvre dans le champ de l'action sociale ou médico-sociale et possède par l'exercice présent ou passé d'une activité professionnelle ou bénévole, l'expérience requise pour évaluer l'exercice des droits des usagers dans les établissements ou services sociaux ou médico-sociaux.
- c) La personne qualifiée est volontaire.
- d) La personne qualifiée est bénévole.
- e) La personne qualifiée est professionnellement active, à la retraite ou en inactivité.
- f) La personne qualifiée ne peut connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui l'emploie ou dans laquelle elle est administrateur. De même elle ne peut connaître des affaires relevant des autres établissements ou services où elle a été employée ou elle a exercé un mandat dans les cinq dernières années.

2-2 Arrêté de désignation :

L'arrêté de désignation des personnes qualifiées est pris conjointement par les autorités suivantes :

- le représentant de l'Etat dans le département (Préfet)
- le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé
- le Président du Conseil général

L'arrêté comprend:

- > les références juridiques du dispositif
- > les Nom/Prénom/Adresse des personnes qualifiées

- > la référence au présent règlement
- > la durée de validité de l'arrêté

Il est publié au recueil des actes administratifs propre à chaque autorité.

La liste établie par arrêté a une validité de 3 ans à compter de sa publication.

La liste des personnes qualifiées doit être affichée de façon lisible à l'intérieur des établissements et services sociaux ou médico-sociaux et être insérée au sein du livret d'accueil (*seule l'adresse postale communiquée par la personne qualifiée a vocation à être affichée dans l'ensemble des établissements et services sociaux ou médico-sociaux, et à figurer au sein des livrets d'accueil*).

2-3 Lettre de mission :

La personne qualifiée désignée reçoit une lettre de mission de la part des autorités concernées accompagnée :

- Du présent règlement, en double exemplaire dont un à retourner signé aux autorités concernées
- De la charte d'intervention applicable aux personnes qualifiées (annexe 2)
- D'un exemplaire du formulaire de saisine (annexe 3)
- D'un exemplaire de fiche d'intervention (annexe 4)
- D'un exemplaire de formulaire de remboursement des frais (annexe 5)

3- Saisine des personnes qualifiées :

3-1 Personnes pouvant saisir une personne qualifiée :

La personne qualifiée intervient sur le champ des politiques sociales ou médico-sociales pilotées par l'Etat, l'ARS et le Conseil Général, à savoir les établissements et services soumis à autorisation listés au niveau de l'article L.312-1 du CASF (cf. annexe 1).

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social (ou son représentant légal) peut donc saisir une personne qualifiée afin de faire valoir ses droits. Cette saisine sera effectuée par le formulaire de saisine (annexe 3)

La qualité de représentant légal est appréciée en fonction des dispositions spécifiques prévues dans le Code de l'Action Sociale et des Familles et le Code Civil.

A titre exceptionnel, la notion de représentant légal peut être étendue dans les cas où une personne demanderesse sollicite le soutien d'un membre de sa famille, d'un curateur (ou d'un mandataire de protection future) ou d'un autre professionnel pour la mise en œuvre d'une saisine d'une personne qualifiée (voir formulaire de saisine annexe 3).

3-2 Situations excluant la saisine d'une personne qualifiée :

En présence d'un litige concernant les conditions d'hébergement ou de prise en charge, l'organisation, les relations avec le personnel ou d'autres personnes accueillies, dans un établissement ou service social ou médico-social, la communication directe avec l'établissement ou le service reste la première solution à mettre en œuvre.

L'intervention d'une personne qualifiée ne doit en aucun cas se substituer à l'intervention des institutions habilitées à intervenir dans le cadre de leurs compétences et obligations légales : à titre d'exemples : l'établissement ou le service social ou médico-social concerné, le Conseil de la Vie Sociale, le Département des Pyrénées-Atlantiques et autres collectivités territoriales, les services de l'Etat dans le département des Pyrénées-Atlantiques, l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine, les Centres Locaux d'Information et de Coordination, la Maison Départementale des Personnes handicapées, le Médiateur de la République, les mandataires judiciaires et organismes de protection des majeurs...

Dans ces cas, la personne qualifiée est fondée à réorienter la demande vers la structure concernée et en informe l'auteur de la saisine

3-3 Modalités de saisine de la personne qualifiée :

Le recours à une personne qualifiée s'effectue gratuitement sur simple demande, à partir du formulaire de saisine prévue en annexe 3

- La liste des personnes qualifiées et le formulaire de saisine sont annexés au livret d'accueil et affichée dans l'établissement,
- La liste comprend 7 personnes pour le département des Pyrénées atlantiques qui pourront intervenir sur l'ensemble des établissements et services médico-sociaux listés en annexe 1.

4- Exercice des personnes qualifiées :

4-1 Modalités d'exercice :

- 1) Saisine par la personne ou son représentant légal d'une personne qualifiée, à partir de liste établie par arrêté et via le formulaire spécifique (cf. Annexe 3), à adresser par courrier postal
- 2) Accusé de réception de la personne qualifiée adressé au demandeur par courrier postal ou courrier électronique, avec copie à l'autorité (ou les autorités) chargée du contrôle de l'établissement ou du service social ou médico-social concerné en précisant si nécessaire que la demande est hors champ de compétence de la personne qualifiée
- 3) Mise en œuvre de l'action par la personne qualifiée sur la base du présent règlement
- 4) Restitution à partir de la fiche d'intervention (cf. Annexe 4)
 - a) Au demandeur
 - b) A l'autorité (ou les autorités) chargée du contrôle de l'établissement ou du service social ou médico-social
 - c) A l'autorité judiciaire le cas échéant
 - d) A l'organisme gestionnaire et notamment le directeur de l'établissement et du service

4-2 Prise en charge financière des frais d'intervention :

Conformément à l'article R311-2 du CASF repris au 1, les frais de déplacement engagés par les personnes qualifiées peuvent être remboursés.

Le frais de timbre et de téléphone peuvent également faire l'objet d'un remboursement, sur présentation de justificatifs.

La demande de remboursement devra s'opérer trimestriellement, à partir du formulaire spécifique (cf. Annexe 5) et sera adressée à ou aux autorités compétentes chargées de l'autorisation de l'établissement ou du service social et médico-social dont relève le demandeur (cf. Annexe 1), selon la répartition prévu en fonction de l'article L313-1 du CASF.

Exemple de répartition :

- > *Prise en charge 100% CG : EHPA à autorisation du PCG, services d'aides aux personnes âgées autorisés par le PCG*
- > *Prise en charge à 100% ARS : SSIAD*
- > *Prise en charge 50% CG et 50% ARS quand autorisation conjointe, EHPAD, USLD, AJ, HT*
- > *Prise en charge à 100% ARS : MAS, IME, ITEP, IEM, SESSAD.*
- > *Prise en charge à 100% CG : Foyers d'hébergement, Foyers de vie, Services d'accompagnement à la vie sociale*
- > *Prise en charge à 100% DDCS : CHRS, Services tutelaires*

4-3 Formation initiale des personnes qualifiées :

Un kit « personne qualifiée », est remis à chaque personne désignée sur l'arrêté ; il est notamment composé :

> De la listes des établissements et structures concernées

> Des coordonnées utiles

A titre d'exemple :

- les référents des établissements sociaux et médico-sociaux au sein du Conseil général, de la Direction départementale de la cohésion sociale et de la Délégation territoriale de l'Agence régionale de santé.
- des fiches de présentation des différentes catégories d'établissements et services
- des extraits du code de l'action sociale et des familles sur les droits des usagers
- le règlement d'aide sociale

5- Evaluation du dispositif personnes qualifiées :

Les autorités concernées procèdent à une évaluation annuelle du dispositif, à partir d'un rapport d'activité établi conjointement à partir des bilans annuels individuels des personnes qualifiées. Ce rapport d'activité fera notamment apparaître le nombre de saisines, les champs concernés, les suites données, les difficultés rencontrées.

L'évaluation est partagée en réunion plénière annuelle comprenant :

- Le Représentant de l'Etat ou son représentant
- Le Directeur de l'ARS ou son représentant
- Le Président du Conseil général ou son représentant
- Les personnes qualifiées

L'évaluation effectuée pourra conduire à réviser et amender le présent document qui sert de base aux principes guidant l'action des personnes qualifiées.

Un bilan annuel synthétique sera transmis aux Présidents du CODERPA et du CDCPH