

<p>CAHIER DES CHARGES</p> <p>DISPOSITIF DES PERSONNES QUALIFIEES</p> <p>DU DEPARTEMENT DU VAL D'OISE</p>
--

I - LE ROLE DE LA PERSONNE QUALIFIEE

L'article L311-5 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 départemental 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

• **Les conditions et champs d'intervention**

La personne qualifiée intervient au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux définis à l'article L312-1 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 1).

Elle intervient sur demande de l'usager ou de son représentant légal et selon toutes les modalités possibles : **elle ne peut donc pas s'autosaisir**. Elle intervient en soutien des usagers pris en charge par un établissement ou service social ou médico-social. Elle assure une médiation et accompagne le demandeur d'aide pour lui permettre de faire valoir ses droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code précité au sein des dites structures, à savoir :

- L'informe :
 - > de ses droits fondamentaux : respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
 - > des textes normatifs applicables (respect de son consentement, confidentialité des données le concernant et des droits de recours dont il bénéficie) ;
- Le conseille, l'accompagne dans sa prise en charge et ses démarches (accompagnement à domicile ou en établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- Peut proposer au directeur d'établissement de s'entretenir avec lui ; tenter de trouver des solutions aux problèmes rencontrés avec l'établissement ou le service qui l'accueille.

Des outils, institués par la loi de 2002 rénovant l'action sociale, 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 ;
- de la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- du contrat de séjour ou document individuel de prise en charge ;
- du règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service ;
- du conseil de la vie sociale ou d'une autre forme de participation des usagers ;
- du projet d'établissement ou de service.

L'esprit de la loi est bien que l'utilisateur dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif.

Le champ d'action des personnes qualifiées concerne les publics suivants :

- des personnes âgées,
- du handicap,
- de l'enfance,
- 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 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.

La personne qualifiée ne se substitue pas à un avocat ou au représentant légal de l'utilisateur. Elle ne peut entreprendre de démarches juridictionnelles à la place de l'utilisateur. Elle peut proposer au directeur de l'établissement ou du service de s'entretenir avec lui dans le cadre de sa mission mais ne peut pas l'y contraindre. Elle ne peut ni conseiller ni faire des recommandations aux équipes de l'établissement ou du service concerné.

- **Le choix de la personne qualifiée :**

Une liste est établie conjointement par le Préfet du département du Val d'Oise, la directrice générale de l'ARS Île-de-France et la Présidente du Conseil départemental du Val d'Oise. Elle est annexée au livret d'accueil des établissements, services et familles d'accueil, affichée dans les locaux et éventuellement diffusée sur le site internet de l'établissement. Elle figure également sur le site internet de l'Agence Régionale de Santé Ile-de-France : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/personnes-qualifiees-0> et www.val-doise.gouv.fr.

Pour obtenir les coordonnées téléphoniques, mail ou postales des personnes qualifiées, [le formulaire de sollicitation](#) en ligne <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/media/109407/download?inline> doit être transmis

- à l'adresse postale:

Délégation départementale ARS du Val d'Oise

Département Autonomie

Immeuble EQUINOXE

16 AVENUE DES BEGUINES

95800 CERGY

- ou mail ci-dessous :

ars-dd95-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr en ajoutant en copie l'adresse suivante :

ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

- **Le déroulement de la mission :**

Lors de ses interventions, la personne qualifiée prend connaissance auprès de l'utilisateur qui l'a saisie des éléments qui constituent le litige, l'informe sur la démarche qu'il va initier, puis fait valoir ses droits reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code de l'action sociale et des familles en assurant une médiation avec la direction de l'établissement ou du service mis en cause.

En temps utile et, en tout état de cause dès la fin de son intervention, la personne qualifiée rend compte de sa mission et communique son rapport d'activité :

- au demandeur ou son représentant légal : par lettre recommandée avec accusé de réception 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, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire ;
- au professionnel incriminé et/ou l'organisme gestionnaire.

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. Les personnes qualifiées peuvent solliciter les autorités compétentes face à des situations complexes ou dépassant leurs champs d'intervention.

- **Mandat**

A compter de la notification de la liste, le mandat de la personne qualifiée dure 5 ans.

La personne qualifiée peut mettre fin à son mandat à tout moment en informant par courrier les services du Département du Val d'Oise, de l'ARS Île-de-France et de la Préfecture du Val d'Oise.

De même, la Présidente du Conseil départemental du Val d'Oise, la Directrice générale de l'ARS Île-de-France et le Préfet du Val d'Oise, 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 pour engager des actions qui doivent relever des autorités chargées du contrôle.

- **Suivi**

Une réunion annuelle sera organisée par les services du Département du Val d'Oise, de l'ARS Île-de-France et de la Préfecture du Val d'Oise, afin de faire le bilan, échanger les pratiques et évaluer le dispositif.

III - LE STATUT DE LA PERSONNE QUALIFIEE

Les personnes qualifiées sont nommées conjointement par la Présidente du Conseil départemental du Val d'Oise, la Directrice générale de l'ARS Île-de-France et le Préfet du département du Val d'Oise par arrêté.

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. Le profil ciblé est celui de personnes œuvrant ou ayant œuvré dans le domaine de l'action sociale et médico-sociale ou présentant des compétences en matière de connaissance des droits sociaux.

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 du Val d'Oise : néanmoins afin de limiter les déplacements, suivant le nombre de personnes qualifiées nommées, la liste pourrait être établie par secteur géographique.

Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure auxquelles elles peuvent être rattachées. De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des établissements ou services où elles ont exercé.

IV - LES MOYENS MIS A DISPOSITION ET JUSTIFICATIFS

Les cosignataires s'engagent à accompagner les personnes qualifiées dans leur prise de mandat selon leurs champs de compétence (remise d'organigrammes, listes de numéros utiles, ...).

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 autorisation en amont et 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'ARS Île-de-France pour les frais de déplacement occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de sa compétence exclusive ;
- au Département du Val d'Oise pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de sa compétence exclusive ;
- à la fois au Département du Val d'Oise et à l'ARS Île-de-France, pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de leur compétence conjointe ;
- à la DDETS du Val d'Oise pour les frais occasionnés dans le cadre d'une intervention dans une structure relevant de sa compétence exclusive.

La personne qualifiée joindra systématiquement à chaque relevé de frais un RIB ou un IBAN.

Elle fera parvenir chaque année sa police d'assurance l'autorisant à circuler avec son véhicule, ainsi que sa carte grise.

V – MODALITES ET CRITERES DE SELECTION DES CANDIDATURES

• **Modalités de réponse à l'appel à candidatures**

Chaque candidat devra compléter et envoyer le formulaire de candidature ainsi que son curriculum vitae par voie dématérialisée ou par voie postale à l'attention des autorités compétentes.

L'appel à candidatures est mis en place de manière permanente en fixant toutefois des périodes de sélection des candidatures de trois mois. Il sera pris connaissance du contenu des candidatures au fil de l'eau.

Pour toute demande d'information, vous pouvez adresser vos demandes auprès des autorités compétentes.

• **Procédure d'examen des dossiers**

Il sera pris connaissance du contenu des candidatures au fil de l'eau. Les candidatures seront analysées par les autorités compétentes au vu des critères obligatoires suivies d'un entretien.

Les candidatures seront examinées conjointement par l'ARS IDF, la Présidente du Conseil départemental du Val d'Oise et la DDETS du Val d'Oise.

• **Les critères de sélection des candidatures**

Les personnes qualifiées seront désignées en fonction de différents critères :

- Leur expérience professionnelle dans les différents secteurs d'activités ;
- Leur connaissance du secteur social et médico-social ;
- Leur motivation ;
- Une capacité d'écoute, d'échange et de proposition ;
- Une capacité d'analyse et de synthèse ;
- Le respect des compétences requises.

Les personnes qualifiées devront présenter des qualités relationnelles. Elles devront être mobiles, facilement joignables et accepter que leurs coordonnées soient publiées.

• **La désignation**

Une liste est établie conjointement par le préfet du département, la directrice départementale de la DDARS et la Présidente du conseil départemental par arrêté.

A compter de la notification, le mandat de la personne qualifiée dure 5 ans.

VI - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La personne qualifiée s'engage à se conformer aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et au Règlement Général relatif à la Protection des Données n°(UE) 2016/679 du 27 avril 2016, ci-après désignés par « la réglementation en vigueur ».

Elle doit notamment :

- veiller à la conformité à la réglementation en vigueur des fichiers nominatifs dont ils sont les responsables ;
- informer les usagers des modalités des traitements de données à caractère personnel opérés, ainsi que de l'existence de leurs droits concernant les informations les concernant.

Afin d'assurer la confidentialité et la protection des données, la personne qualifiée s'engage à :

- collecter et traiter les données personnelles uniquement pour les seules finalités prévues dans le cadre du mandat ;
- assurer par tous les moyens possibles la confidentialité des données à caractère personnel traitées;
- ne communiquer ces données à aucun tiers quel qu'il soit sauf autorisation expresse écrite de l'autre partie.

VII - LES COORDONNEES DES AUTORITES COMPETENTES

ARS Île-de-France, délégation départementale 95 :

- Nom référentes : Madame Manuela CAVAN et Madame Léa CAMUS
- Adresse fonctionnelle : ars-dd95-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr

Adresse postale :

Département Autonomie

Délégation départementale ARS du Val d'Oise

Immeuble Equinoxe

16 avenue des Béguines

95800 CERGY

Département du Val d'Oise :

Nom référente : Madame Zakia BRAHIMI

Adresse fonctionnelle : domsqualite@valdoise.fr

Adresse postale :

Conseil départemental du Val d'Oise

DGA Solidarité – Direction de l'Offre Médico-Sociale

2 Avenue du Parc

CS 20201 CEDEX

95032 CERGY-PONTOISE CEDEX

DDETS 95

Nom référente CADA : Madame Hélène KOSMALA

Nom référente CHRS Madame Estelle ZIEBEN

Adresse fonctionnelle : ddets-php@val-doise.gouv.fr et mettre en copie helene.kosmala@valdoise.fr et estelle.zieben@valdoise.gouv.fr

Adresse postale :

DDET 95

POLE HEBERGEMENT ET PROTECTION

5 Avenue Bernard Hirsch

95010 CERGY