

Action sociale

Services et établissements sociaux et médico-sociaux « Personnes qualifiées » pour les droits des usagers

D'une façon générale, les services et établissements sociaux et médico-sociaux accueillent, accompagnent, éventuellement hébergent, des personnes qui peuvent être fragilisées, en tout cas un peu démunies pour faire valoir leurs droits face à ceux dont ils sont quelque peu dépendants. La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale a ainsi mis en place des « personnes qualifiées » pour aider toute personne à faire valoir ses droits.

En Mayenne, ce n'est qu'en mai 2013, suite à un arrêté conjoint de l'Agence régionale de santé (ARS), de la Préfecture et du Conseil général, que le dispositif est mis en place. Actuellement, le département dispose de quatre personnes qualifiées. Au total, depuis la publication de la liste, elles sont intervenues à trois reprises.

Comment saisir une personne qualifiée ?

Seul l'utilisateur d'un service ou établissement social ou médico-social – ou son représentant légal – peut demander l'aide d'une personne qualifiée.

À cet effet, l'utilisateur adresse une demande écrite à la Délégation territoriale de l'ARS ⁽¹⁾. Le demandeur peut lui-même désigner la personne qualifiée qu'il choisit. Si aucun nom n'est précisé, en Mayenne il est convenu que l'ARS informe les quatre personnes qualifiées, lesquelles se concerteront pour désigner celle qui interviendra.

Un membre de la famille peut-il faire appel à une personne qualifiée ?

Conformément à la loi, la personne qualifiée intervient pour les seuls litiges qui opposent l'utilisateur à un service ou établissement social ou médico-social. Ainsi, la personne qualifiée n'est pas compétente pour intervenir à la demande de membres de la famille, ou même du service ou de l'établissement.

En outre, la personne qualifiée n'a pas compétence pour intervenir s'il s'agit d'une contestation portant sur une orientation ou une décision prise par une instance ou une autorité administrative.

Comment se déroule l'intervention de la personne qualifiée ?

L'ARS porte à la connaissance de l'utilisateur le nom

de la personne qualifiée et c'est celle-ci qui prendra contact directement avec l'utilisateur.

La loi ne définit aucune procédure réglementaire et ne précise aucun protocole pour le déroulement de la mission. La personne qualifiée va s'adapter à chaque situation, tant pour les lieux de rencontre, les personnes entendues, les échanges par écrit, par téléphone, dans le respect de l'adhésion de l'utilisateur qui a effectué la demande, et de la nécessité de préserver la neutralité requise.

Si une seule personne qualifiée est nommée et demeure l'interlocuteur officiel, en Mayenne il est également convenu que la personne qualifiée désignée peut échanger avec ses collègues, en tant que de besoin, pour prendre de la distance et du recul, éventuellement aborder des questions



Claudine Choynet, qui est intervenue le 24 avril 2014 à l'assemblée générale du CÉAS pour expliquer le rôle des personnes qualifiées, et Claude Guioullier, deux des quatre personnes qualifiées du département de la Mayenne.

⁽¹⁾ – Adresse postale en Mayenne : Délégation territoriale de l'ARS, Département Animation des politiques de territoire, 2 boulevard Murat, BP. 83015, 53063 Laval Cedex 9. Adresse électronique : ARS-DT53-DAPT@ars.sante.fr



Quatre personnes qualifiées en Mayenne

- **Claudine Choisnet**, ancienne directrice de la Direction de la Solidarité personnes âgées – personnes handicapées au Conseil général, en retraite.
- **Claude Guioullier**, chargé de mission au Centre d'étude et d'action sociale (CÉAS) de la Mayenne.
- **Bruno Hérissé**, adjoint au maire de Château-Gontier, et vice-président, en charge des Solidarités et de l'Administration générale, à la communauté de communes du Pays de Château-Gontier.

spécifiques en lien avec les compétences des autres personnes qualifiées. L'usager sera informé de cette initiative et, bien entendu, chacun est tenu aux mêmes obligations de discrétion et de confidentialité.

Et comment se termine l'intervention ?

La loi ne donne aucune précision quant à la durée ou la fin de la mission. On peut supposer que l'intervention se terminera par la résolution du problème. Au cas contraire, la mission prendra fin car la personne qualifiée n'a, en effet, aucun pouvoir d'injonction ou de décision s'imposant à quiconque.

Dans tous les cas, la personne qualifiée doit signifier officiellement à l'usager / demandeur la fin officielle de son intervention, et rendre compte aux autorités qui l'ont nommée des suites et fin de son intervention, précisant les mesures qu'elle a été amenée à suggérer, ou les démarches entreprises, voire les difficultés rencontrées.

L'intervention est bien-sûr gratuite pour l'usager et la personne qualifiée intervient elle-même à titre bénévole.

Quand on parle des droits de l'usager, de quels droits s'agit-il ?

L'article L.311-3 du Code de l'action sociale et des familles précise ce que les services et établissements sociaux et médico-sociaux doivent assurer, garantir aux usagers. Par exemple, « *le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité* ». C'est le premier alinéa et il y a en a six autres.

On les retrouve également dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, souvent affichée dans les services et établissements, parfois incluse dans les livrets d'accueil.

Et quand on évoque les « services et établissements sociaux et médico-sociaux », de quelles structures s'agit-il exactement ?

Ces services et établissements concernent le public des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap, mais ils peuvent également relever du champ de l'enfance ou du social.

L'institution de tutelle peut être le Conseil général (ex. foyer-logement pour personnes âgées, service d'accompagnement à la vie sociale, foyer d'aide à l'enfance...), l'ARS (ex. service de soins infirmiers à domicile, maison d'accueil spécialisé, centre médico-psycho-pédagogique...), le Conseil général et l'ARS (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes...), enfin la Direction départementale de la Cohésion sociale et de la Protection des populations (centre d'hébergement et de réinsertion sociale, foyer de jeunes travailleurs, centre d'accueil pour demandeurs d'asile...).

Pour Claudine Choisnet, le rôle de la personne qualifiée est de faciliter « *la reprise de communication quand celle-ci est devenue difficile ou interrompue, en informant l'usager, mais aussi en agissant comme un tiers à l'écoute, impartial, neutre et indépendant. La personne qualifiée n'a pas à prendre parti, mais doit veiller au respect de la responsabilité et l'autonomie de chacun des participants* ».

