

**Direction :** Offre de Santé et Médico-Sociale

**Département :** Offre Médico-Sociale

Affaire suivie par : Michel GALAN  
Courriel : michel.galan@ars.sante.fr

Téléphone : 03.81.47.88.46

---

## Note sur le dispositif « Personnes Qualifiées »

---

Ce dispositif doit être mis en place en application des dispositions de la loi 2002-02 codifiées notamment par l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles : *"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'État 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 concerné, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat"*.

Il s'agit des **droits fondamentaux** qu'a reconnus la loi 2002-02 ;

- respect de la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité et la sécurité ;
- sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui leur sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant développement, autonomie et insertion, adaptés à leur âge et à leurs besoins, respectant leur consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement du représentant légal doit être recherché.
- la confidentialité des informations la concernant ;
- 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, ainsi que sur les 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.

Le **profil type** de la personne qualifiée se trouve être celui d'une personne ayant exercé dans le secteur médico-social : soit retraitée, soit ayant évolué depuis dans un domaine d'activité différent.

Sont ainsi combinées une compétence technique et de l'expérience sans que des intérêts directs actuellement détenus dans les établissements ou leurs entités gestionnaires ne puissent être allégués.

Lors de ses **interventions**, la personne qualifiée informe l'utilisateur qui l'a saisie, fait valoir ses droits, assure une médiation avec l'établissement ou le service mis en cause. Si la situation l'exige, elle effectue un signalement aux autorités.

Elle intervient à titre gratuit.

Elle **rend compte** du déroulement et du résultat de sa mission à deux niveaux :

- A l'utilisateur demandeur
- A l'Autorité dont dépend le service ou l'établissement mis en cause.

Il s'agit finalement d'une modalité supplémentaire de l'expression des usagers des secteurs social et médico-social.