



Exercer le mandat
de
**Personne
qualifiée**
en établissement social
ou médico-social

Ce guide pratique pour exercer le mandat de personne qualifiée rassemble :

- > **des rappels** sur le cadre de la fonction,
- > **les informations** pour mieux en comprendre le rôle,
- > **des conseils** sur les modalités d'action,
- > **des annexes** prêtes à l'emploi pour agir au quotidien

Il s'adresse :

- > aux personnes qui **envisagent de devenir** personnes qualifiées
- > aux personnes qualifiées qui **prennent leurs fonctions**
- > aux personnes qualifiées qui **exercent déjà leurs fonctions**
- > **aux autorités qui établissent la liste** des personnes qualifiées
(Préfet, Département, Agence Régionale de Santé)



Il est réalisé par France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine, avec le soutien de l'Agence régionale de santé de Nouvelle-Aquitaine et avec l'appui de France Assos Santé Auvergne Rhône-Alpes et des membres du groupe de travail :

- Patrick CHARPENTIER, *Président de France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine*,
- Françoise TALBOT, *Personne qualifiée département des Deux-Sèvres*,
- Mme Stéphanie SAVARIT, *Cheffe de projet au Guichet d'accueil et d'accompagnement des Réclamations en Santé 79 (UDAF)*,
- Monique ROGARD, *Représentante des Usagers*.

Sommaire

3	1- Le cadre réglementaire de la fonction
4	2- Les missions de la personne qualifiée
4	2-1 Les principales modalités d'action
5	2-2 Le respect des droits des usagers
6	3- Les établissements concernés
7	4- La saisine de la personne qualifiée
8	5- Le cadre d'exercice
8	6- Profil et le positionnement de la personne qualifiée
8	6-1 Le juste positionnement de la personne qualifiée
9	6-2 Le profil
10	7- La fin du mandat
11	Foire aux questions
12	Annexes
12	Annexe 1 – Charte éthique de la personne qualifiée
13	Annexe 2 – Régime de tutelle des établissements ou services sociaux ou médico-sociaux
14	Annexe 3 – Guide d'entretien
15	Annexe 4 – Fiche de suivi et d'entretien
18	Annexe 5 – Modèle de rapport de mission
19	Annexe 6 – Annuaire de contacts

1 Le cadre réglementaire de la fonction

- **La personne qualifiée a été créée par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (Article L311-5)** afin de renforcer les droits des usagers des établissements et des services sociaux et médico-sociaux.
- **L'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles, qui retranscrit l'article de la loi, dispose que :**
 - « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur 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 départemental.
 - Si la personne prise en charge est un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation et qu'elle n'a pas fait appel à une personne qualifiée, cette décision peut être prise par la personne chargée de la mesure de protection.
 - La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé, à son représentant légal ou à la personne chargée de la mesure de protection juridique dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »
- **Le Décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles précise :**
 - **sur les suites données à l'intervention :**
 - « En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec accusé 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 informée la personne ou l'organisme gestionnaire. »
 - **le remboursement de frais de déplacement, de timbres et de téléphone**
(➡ voir dans ce guide, la partie sur le cadre d'exercice page 7)
- **Le Décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation prévoit** « la possibilité pour la personne qualifiée d'assister aux débats du conseil de la vie sociale »



1 Les missions de la personne qualifiée

À la demande de la personne accueillie ou de son représentant légal, la personne qualifiée a pour mission de vérifier et de favoriser la bonne application et le respect des droits des personnes accueillies au sein d'un établissement ou d'un service social ou médico-social.

La personne qualifiée n'exerce pas de mission de contrôle ou d'évaluation des établissements et services. Elle ne dispose pas de pouvoir d'injonction ni vis-à-vis de l'établissement, ni vis-à-vis de l'administration. Elle ne peut ni conseiller, ni faire des recommandations aux équipes de l'établissement ou du service concerné.

2-1 S'assurer du respect des droits des usagers

Son rôle auprès des usagers est de s'assurer du respect des droits qui lui sont reconnus dans les articles L.311-3 à L.311-9 du CASF, 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 et des majeurs protégés,
- prise en charge et accompagnement individualisé de qualité, respectant son consentement éclairé,
- confidentialité des informations le concernant,
- accès à l'information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires,
- information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont il bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition,
- participation directe avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui le concerne,
- accompagner les usagers ou le représentant légal à la suite d'un différend avec l'établissement,
- répondre à un questionnement concernant une prise en charge en établissement,
- assurer, en cas de conflit, un rôle de médiation entre l'utilisateur et l'établissement ou le service,
- favoriser ou rétablir le dialogue et la confiance,
- informer les usagers sur leurs droits et les aider à les faire valoir,
- solliciter et signaler aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance.



Plusieurs outils sont prévus pour faire connaître et assurer le respect de ces droits :

- le livret d'accueil,
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge,
- le règlement de fonctionnement de l'établissement ou du service,
- le Conseil de la vie sociale (CVS) ou d'une autre forme de participation des usagers,
- le projet d'établissement ou du service,
- le droit de recours à la personne de confiance.



2-2 Les principales modalités d'action



> Informer la personne accueillie sur ses droits en s'appuyant sur les textes législatifs et réglementaires applicables.

Ici, il s'agit, à la suite du récit des difficultés évoquées par la personne, de voir si celles-ci sont le fruit de la non-application ou de la violation d'un droit.

Pour ce faire, il est nécessaire de s'appuyer sur le texte de la Loi 2002.2 ou sur le guide de France Assos Santé « *Usagers du système de santé : connaissez et faites valoir vos droits* ».

Exemple :

Madame L sollicite l'aide d'une personne qualifiée pour sa fille, accueillie en IME (Institut Médico Educatif). Sa fille se plaint tous les week-ends des règles strictes de l'institut.

Madame L aimerait savoir s'il existe des droits et des devoirs particuliers pour les mineurs accueillis en structure spécialisée.



> Soutenir la personne accueillie.

Cela peut se formaliser de différentes manières : un échange en amont d'un entretien avec les représentants de l'établissement, une aide dans la formalisation des demandes/attentes de la personne.

Exemple :

Madame K est accueillie dans un établissement d'accueil médicalisé.

Depuis son arrivée, elle se plaint de ne pas avoir de moment de tranquillité dans sa chambre. Ses journées sont rythmées par de nombreux passages de professionnels soignants et d'autres résidents qui entrent sans frapper, parfois quand elle est en train de se laver. Elle est mal à l'aise. Malgré le fait qu'elle ait exprimé sa situation, pas de réponse de la part des professionnels et de la direction. Madame K souhaite mettre en avant le respect de sa vie privée mais ne sait comment formuler sa demande. La personne qualifiée peut l'y aider.



> **Être une interface entre le résident /usager et la famille et l'établissement** afin de favoriser l'expression de leurs demandes ou remarques. Une rencontre commune peut être envisagée, non pas dans le but de trancher le conflit, mais de donner la possibilité à l'usager et/ou ses proches de s'exprimer et à l'établissement de répondre.

Exemple :

Monsieur A s'occupe de son épouse accompagnée dans une unité de soins de longue durée. C'est ici qu'elle a contracté une infection nosocomiale.

Son état de santé s'est aggravé rapidement et a nécessité qu'on l'hospitalise plusieurs jours. Très en colère du mauvais traitement réservé à son épouse, il s'est fâché avec le personnel soignant. Il craint maintenant que cela se reproduise. Ici, le dialogue est rompu, laissant place à des angoisses et des disputes à répétition.

Monsieur A et son épouse peuvent être accompagnés pour faire entendre leur souhait d'un accompagnement sécurisé et de qualité.

L'établissement peut lui expliquer les actions qu'il met en œuvre pour lutter contre les infections nosocomiales, etc.



> **Informier sur les voies de recours**

Les voies de recours en cas d'échec d'une discussion avec l'établissement doivent pouvoir être exposées aux usagers.

Exemple :

Madame B, dont la maman très âgée sous tutelle est accueillie dans un EPHAD, n'arrive pas à avoir des informations sur l'état de santé de sa maman et sur le traitement administré pour sa tension.

Elle souhaiterait être présente lors des soins de sa maman mais le personnel soignant n'est pas favorable pour des raisons d'hygiène. La rencontre avec la direction et le cadre de santé n'a pas permis d'arranger la situation qui devient de plus en plus conflictuelle.

Ici, Madame B peut faire appel à une personne qualifiée pour connaître les voies de recours amiables ou contentieuses, le dialogue étant désormais très dégradé.

3 Les établissements concernés



La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements ou services sociaux ou médico-sociaux concernant notamment :

- **Les personnes âgées :** Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), services d'aide aux personnes âgées, Unités de soins de longue durée (USLD)...
- **Les personnes en situation de handicap :** Établissements d'accueil médicalisé (EAM), Maisons d'accueil spécialisées (MAS), Établissements et services d'aide par le travail (ESAT), Instituts médico-éducatifs (IME), Services d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD)...

■ **Les personnes en difficultés sociales ou spécifiques** : Centres d'hébergement ou de réinsertion sociale (CHRS), Centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques d'addiction (CAARUD)...

■ **Les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire** : services d'AEMO, centre maternel, maison d'enfant à caractère social...



L'information sur la personne qualifiée

Dans ces établissements ou services sociaux ou médico-sociaux, la liste des personnes qualifiées à jour doit être portée à la connaissance des résidents dans une forme compréhensible. Elle doit nécessairement figurer dans le livret d'accueil.

Cette information doit également être diffusée par d'autres canaux : un affichage dans un lieu fréquenté et accessible par tous, une animation sur le rôle et la présentation de la personne qualifiée, une présentation au Conseil de la vie sociale (CVS) de l'établissement, une lettre d'information aux usagers et leurs représentants éventuels...



4 La saisine de la personne qualifiée

■ Saisine directe

Un usager ou son représentant légal peut saisir directement, par tout moyen (courrier postal, mail ou téléphone), une personne qualifiée de son choix.

La personne qualifiée peut donc agir à la demande d'un usager ou de son représentant légal sur l'ensemble de son département.

Elle ne peut pas s'autosaisir.

■ Saisine transmise

Cette saisine peut éventuellement être transmise par l'autorité de tarification et de contrôle à laquelle appartient l'établissement concerné par la demande de l'usager ou son représentant légal.

La procédure de transmission est interne à chaque autorité compétente.

Toutefois, **l'usager ou son représentant légal reste le seul initiateur à la demande de cette saisine.**

■ Rapport d'intervention

À l'issue de son intervention, la personne qualifiée rédige un rapport de mission qu'elle transmet à l'autorité de tarification et de contrôle de l'établissement concerné et à l'usager ou son représentant légal. (➡ Voir un modèle de rapport de mission en annexe)

■ Bilan annuel

Chaque année, un bilan est effectué par les trois autorités afin d'évaluer la mise en œuvre du dispositif et de s'assurer que les conditions d'exercice des missions de la personne qualifiée sont réunies. Elles apportent éventuellement des mesures correctives.

5 Le cadre d'exercice



■ Les moyens mis à disposition

La mission de personne qualifiée est réalisée à titre bénévole.

Néanmoins, le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 prévoit que les frais de déplacement engagés par la personne qualifiée, sur présentation de justificatifs, sont pris en charge. 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 s'effectue selon la procédure mise en place par l'autorité de tarification et de contrôle dont dépend l'établissement ou le service concerné par la saisine.

■ Le secret professionnel

La personne qualifiée est tenue au secret professionnel.

Cette obligation de secret s'applique aux informations relatives à la santé, au comportement, à la situation familiale d'une personne, etc. que la personne qualifiée rencontre dans le cadre de son mandat.

6 Profil et positionnement de la personne qualifiée

6-1 Le juste positionnement de la personne qualifiée



■ Personne qualifiée ≠ avocat



Un avocat est un auxiliaire de justice dont la mission consiste à assister et à représenter en justice une personne qui se présente à lui et à défendre ses intérêts devant les différentes juridictions.

Si elle doit aider l'usager à faire valoir ses droits, la personne qualifiée n'assume pas un mandat de représentation.

■ Personne qualifiée ≠ arbitre



L'arbitre dans une situation de litige a pour mission de trancher le litige. La décision qui sera rendue, appelée sentence arbitrale, s'imposera aux parties.

La personne qualifiée ne prend aucune décision. Elle aide les usagers à être en capacité de connaître leurs droits pour mieux les faire valoir.

■ Personne qualifiée ≠ conciliateur



Le conciliateur propose une solution qui sera présentée aux parties pour recueillir leur assentiment.

La personne qualifiée se place en intermédiaire. Elle favorise juste les échanges et le dialogue entre les parties en toute neutralité.

■ La personne qualifiée est indépendante



La personne qualifiée est indépendante des services de l'État, du département ou des structures d'accueil et d'accompagnement.

En conséquence, elle ne peut pas intervenir dans les affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui l'emploie ou dans laquelle elle est administratrice.

Elle ne peut pas intervenir au sein d'établissements ou services où elle a été employée ou a exercé un mandat dans les cinq dernières années.

Si la personne qualifiée ne se sent pas compétente, légitime, ou redoute un conflit d'intérêts, elle peut refuser d'intervenir et orienter vers une autre personne qualifiée.

(➔ Voir la charte éthique en annexe 1)

6-2 Le profil

La personne qualifiée est une personne bénévole et volontaire

Elle doit avoir une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elle a œuvré dans le champ de l'action sociale ou médico-sociale et possède l'expérience requise pour évaluer le respect des droits des usagers dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

■ Les savoir

- Connaître les grands principes du droit des usagers : droit à l'information sur les soins et sur les coûts, accès au dossier médical...
- Identifier les parties prenantes au sein des différents établissements
- Connaissance de l'organisation administrative et judiciaire, des politiques publiques

■ Les savoir-faire

- Capacité à la communication : écoute, sens du contact, écrit
- Capacité à recevoir un public fragilisé (maladies, handicaps)
- Autonomie dans l'organisation du travail
- Respect de la confidentialité
- Capacité à prendre de la distance face à certaines situations
- Capacité à travailler en partenariat avec les directeurs des établissements du secteur médico-social

■ Les savoir-être

- Capacité d'écoute et d'empathie
- Adaptabilité
- Neutralité
- Indépendance
- Moralité
- Obligation de discrétion.



7 La fin du mandat

La personne qualifiée peut mettre fin à son mandat en informant par courrier l'une des trois autorités compétentes : Conseil départemental, directeur général de l'ARS ou Préfet -Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS). Un préavis de 2 mois est nécessaire.

De même, le président du Conseil départemental, le directeur général de l'ARS et le Préfet-DDCS 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 ;
- les limites de ses fonctions et notamment si elle utilise son statut pour interférer dans le fonctionnement d'un établissement ou pour engager des actions qui doivent relever des autorités chargées du contrôle ;
- l'obligation de discrétion.

Foire aux questions

Quelle est la durée du mandat ?

Il n'y a pas de durée légale de mandat. Il prend effet à partir de la date de publication de l'arrêté. (➔ cf. partie Procédure de désignation).

Quel est mon statut ?

Dans le cadre de mon intervention auprès des usagers, je bénéficie d'un statut dit de « collaborateur occasionnel du service public » qui me donne droit à une couverture assurantielle pour les risques liés à mes déplacements lors de mes missions. Cela me donne droit au remboursement de mes frais de déplacement.

Qui peut me contacter ?

La personne qualifiée intervient sur demande de l'usager ou de son représentant légal. (➔ cf. partie Définitions)

Si on m'informe d'une maltraitance, que dois-je faire ?

Un signalement à l'autorité de tarification et de contrôle (ARS, département) peut être réalisé. Pour ce faire, adressez-vous à votre interlocuteur identifié au sein de la délégation départementale de l'ARS de votre département d'intervention.

Si je suis confronté à une situation qui dépasse mes attributions, vers qui puis-je me tourner pour trouver de l'aide ? Comment obtenir de l'aide lors d'un accompagnement ?

Indiquer que cette situation ne répond pas à votre rôle de personne qualifiée et que vous n'êtes pas compétent pour répondre, tout en indiquant vers qui la personne peut se tourner. Vous pouvez trouver de l'aide en contactant les autres personnes qualifiées du département ou auprès du référent identifié au sein de la délégation départementale de l'ARS, si cela concerne un établissement sous son autorité.

Comment puis-je prendre contact avec les autres personnes qualifiées ?

La liste des personnes qualifiées, ainsi que les moyens de les contacter, sont disponibles sur le site internet de l'ARS (➔ cf. annexe 3 - P. 15).

Si un usager, ses proches ou encore un membre d'un établissement au sein duquel j'interviens met en cause ma responsabilité civile ou pénale, puis-je bénéficier d'une assistance juridique dédiée ?

La prise en charge dépend de l'autorité compétente pour votre mission, autrement dit il faut se référer à l'annexe 2 pour voir de quelle autorité l'établissement concerné par la demande est rattaché. En fonction, il faudra questionner la (les) autorité(s) compétente(s) (CD, ARS, Préfet).

À rappeler que la personne qualifiée bénéficie du statut de collaborateur occasionnel du service public, dès lors qu'elle intervient dans un service ou un établissement médico-social placé sous l'autorité administrative de l'ARS ou conjointe avec le Conseil Départemental.

J'ai besoin d'un lieu pour recevoir une famille.

Si cela est possible, vous pouvez le rencontrer dans l'établissement ou réside la personne. Si cela n'est pas possible ou souhaitable, vous pouvez questionner l'autorité référente de l'établissement ou service concerné sur la possibilité d'organiser la rencontre dans leurs locaux (➔ cf. annexe 2 - P. 14). Enfin, vous pouvez également rencontrer la personne dans un lieu neutre.

Dois-je entrer en contact avec un représentant de l'établissement concerné par une demande d'un usager ou son représentant légal ?

C'est une possibilité à apprécier en fonction de la situation.

Annexe 1 - Charte éthique de la personne qualifiée



Charte éthique de la personne qualifiée

Toute personne prise en charge dans un établissement ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée pour l'aider à résoudre un conflit individuel ou collectif et à faire valoir ses droits.

Dans le cadre de son mandat, la personne qualifiée va être amenée à traiter des informations et des situations personnelles. Son rôle est d'informer les personnes qui font appel à elle, sur leurs droits et les modalités permettant de les faire respecter.

La personne qualifiée exerce son mandat bénévolement, elle assure un dialogue constructif permettant le respect des personnes et des institutions. Du fait de sa connaissance des secteurs social et médico-social, la personne qualifiée apporte un regard extérieur sur une situation donnée pour une personne ou son représentant légal.

Plusieurs principes guident la mission de la personne qualifiée :



■ INDÉPENDANCE ■

La personne qualifiée conduit sa mission en toute indépendance. Bien qu'elle doive rendre compte aux personnes faisant appel à elle et aux autorités l'ayant désignée, elle est seule responsable des constats et des recommandations formulés.



■ INTÉGRITÉ ■

La personne qualifiée agit en toute impartialité et transparence vis à vis de la situation pour laquelle elle intervient.



■ FORMATION ■

La personne qualifiée s'engage à mettre à jour ses connaissances et ses compétences en participant, autant que possible, aux temps de formation et de partage d'expérience organisés notamment par les institutions en charge du dispositif (ARS, préfecture, département).



■ ABSENCE DE CONFLIT D'INTÉRÊT ■

La personne qualifiée doit garantir l'absence de conflit d'intérêt dans la conduite de son action. Pour cela, elle ne doit pas intervenir dans une situation pour laquelle elle a un lien avéré avec la structure sociale ou médico-sociale, son gestionnaire, le personnel de l'établissement ou service dans laquelle elle est mobilisée.

En présence d'un conflit d'intérêt, elle informe la personne accueillie et/ou son représentant légal de son impossibilité, et l'oriente vers une autre personne qualifiée compétente.



■ CONFIDENTIALITÉ ■

La personne qualifiée s'engage à garder confidentiel dans un cadre restreint les données et informations personnelles dont elle a connaissance dans le cadre de sa mission.



■ BIENVEILLANCE ■

Les usagers et leurs proches qui sollicitent la personne qualifiée sont souvent dans un état de vulnérabilité ou de souffrance. La personne qualifiée doit donc adopter une posture d'écoute active bienveillante pour garantir la sérénité des échanges.

Annexe 2 - Régime de tutelle des établissements ou services sociaux ou médico-sociaux

DOMAINE	CONSEIL DÉPARTEMENTAL	ARS	CONSEIL DÉPARTEMENTAL ARS	État
PERSONNES ÂGÉES	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées (foyer logement/MARPA)	Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)	
	Service d'aide aux personnes âgées (SAAD)		Accueil de jour / Hébergement temporaire pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer	
PERSONNES HANDICAPÉES	Etablissement d'accueil non médicalisé pour personnes handicapées (EANM)	Maison d'accueil spécialisé (MAS)	Etablissement d'accueil médicalisé en tout ou partie pour personnes handicapées (EAM)	
	Accueil de jour occupationnel	Établissement et service d'aide par le travail (ESAT)	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)	
	Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)	Institut médico-éducatif (IME)	Accueil de jour médicalisé	
		Institut d'éducation motrice (IEM)	Centres d'action médico-sociale précoce (CAMSP)	
		Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)		
		Centre médico-psychopédagogique (CMPP)		
		Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)		
		Service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD)		
ENFANCE	Maison d'enfants à caractère social			
	Foyer d'aide à l'enfance			
	Centre maternel			
	Lieux de vie			
SOCIAL		Lits Halte Soins Santé (LHSS)		Services de protection des majeurs dans le cadre de la sauvegarde de justice, d'une tutelle, d'une curatelle ou de la mesure d'accompagnement judiciaire
		Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques des usagers de drogues (CAARUD)		Services mettant en œuvre les mesures judiciaires d'aide à la gestion du budget familial
		Centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)		Centre d'hébergement sous statut CHRS
				Centre provisoire d'hébergement (CPH)
				Centre d'hébergement déclaré (CHU)
		0		Foyers de jeunes travailleurs (FJT)
				Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)



Guide de conduite d’entretien avec un usager

Dans le cadre de votre mandat de personne qualifiée, vous serez amené à conduire des entretiens par téléphone ou lors d’une rencontre avec l’usager et/ou son représentant légal.

Pour vous guider, un modèle de grille d’entretien vous est proposé ci-dessous. Il vise à vous rappeler les objectifs d’un entretien avec l’usager et/ou son représentant légal, les éléments importants à recueillir dans une situation donnée et enfin vous aider à formaliser votre action.

Cette grille d’entretien constitue une proposition, elle peut être modifiée, complétée, agrémentée par vos soins.

Préalablement, il est important de se rappeler les objectifs principaux d’un entretien avec un usager et/ou son représentant légal : recueillir la parole, apporter une écoute bienveillante, informer sur ses droits et ses possibilités d’action/recours.

Adopter la bonne posture est un gage de réussite.

Respecter les étapes suivantes y contribue :

- **Présenter la fonction et le rôle de la personne qualifiée** (position non partisane vis à vis de l’établissement, de la politique de santé, du système de santé, de l’usager ou de tout autre domaine...). Vous pouvez vous appuyer sur la charte pour présenter vos missions.
- **S’engager au strict respect de la confidentialité des données de l’usager** (coordonnées, croyances, avis ou opinions, situation personnelle, antécédents de santé...) sauf pour les situations pour lesquelles il vous donne mandat.
- **Placer les droits en santé des usagers du système de santé au cœur de l’échange.** Questionnez-vous sur les droits remis en question dans la situation.
- **Adopter une posture d’empathie et d’écoute active**, sans jugement de valeurs.
- **Présenter la signification des voies de recours et de la suite donnée à cet entretien.**

Important : la prospection associative est proscrite.

L’accompagnement par une personne qualifiée n’est pas conditionné par l’appartenance à une association ou à un collectif.

Annexe 4 - Fiche de suivi et d'entretien



Personne qualifiée

Fiche de suivi et d'entretien

Date :

Mode de connaissance de la personne qualifiée :

.....
.....

Cadre de l'échange avec l'utilisateur :

- ☐ Téléphone
- ☐ Système de visioconférence
- ☐ Email
- ☐ Présentiel (précisez le lieu :)

Informations personnelles de l'utilisateur :

Ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation.

Nom : Prénom :

Téléphone :

Email :

Adresse :

Si la personne concernée n'est pas seule, le lien de l'accompagnant :

- ☐ Représentant légal
- ☐ Aidant/Famille :
- ☐ Professionnel ou acteur de santé

Informations personnelles de l'accompagnant :

Ces données resteront confidentielles et utilisées à des fins de traitement de la situation.

Nom : Prénom :

Téléphone :

Email :

Adresse :

Informations sur l'établissement concerné et l'organisme gestionnaire :

Nom de l'établissement :

.....

Organisme Gestionnaire :

.....

L'utilisateur et/ou le représentant légal vous explique la situation, la/les difficultés, ce qui ne lui semble pas satisfaisant dans la relation avec la structure. Vous pouvez utiliser la méthode QQQQCP :

P - Pourquoi : motivations, motifs, raisons d'être, etc.

Veillez à bien lui faire valider votre bonne interprétation de son récit. Il est important de relire et de s'assurer de l'approbation du contenu par l'utilisateur et/ou son représentant légal.

A-t-elle déjà eu un premier rendez-vous avec la direction de l'établissement ?

Ces questionnements permettent de l'aider à mesurer ses attentes et élaborer le déroulé de manière chronologique.

[illegible]

Rappeler l'importance d'être accompagné par un proche dans cette « procédure »



La problématique principale

Résumez le problème principal de façon synthétique

Quel est réellement votre question ? pourquoi vous m'interpellez ? quel est votre besoin ? (ce travail permet de clarifier la question et de prioriser les demandes)

.....

.....

.....

.....

.....

Rappel des droits

Conclure en précisant à qui les informations seront transmises. Vérifier l'accord de l'utilisateur et/ou de son représentant légal à la transmission de ces informations.

Présenter les possibilités de recours possibles (par exemple le défenseur des droits)

Au besoin, faire préciser à l'utilisateur et/ou son représentant légal s'il a d'autres attentes pour repérer éventuellement des partenaires compétents présents sur le territoire (associations, médecine de ville, référents santé...) vers qui vous pourriez l'orienter.

Action terminée

Il est intéressant de noter l'état d'avancement du dossier : qui a été contacté ? Est-ce qu'un rendez-vous avec la direction a été pris ? Combien de temps a duré la prise en charge ? Est-ce que la personne a rappelé ? Est-ce que le dossier est clôturé, si oui quelle est l'issue ?

.....

.....

.....

.....

.....

Signature de la personne (si présentiel)

Notes complémentaires pour la personne qualifiée

À retenir de cet entretien : les éléments de réponse formulés, les pistes d'actions proposées ou à creuser, les informations données à l'utilisateur et/ou son représentant légal...

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Annexe 5 - Modèle de rapport de mission

En temps utile et, en tout état de cause dès la fin de son intervention suite à la saisine d'un usager ou de son représentant légal, la personne qualifiée réalise un rapport de mission.

Elle communique son rapport de mission à l'usager et/ou à son représentant légal, précisant les suites données à sa demande, les démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, les mesures qu'elle peut être amenée à suggérer.

Elle transmet également ce rapport de mission à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil.



**Personne
qualifiée**



Rapport de mission

Je soussigné(e), _____,
Adresse : _____,
Téléphone : _____ Mail : _____,
Déclare avoir été saisi(e) le _____ par Mme/Mlle/M. _____

Adressé par / Mode de connaissance :

Ou son représentant légal _____

Nom de l'établissement ou du service concerné :

*Explication de la situation et des démarches faites par la personne qualifiée pour répondre à la demande de l'usager ou son représentant légal :
(Rencontre ou échange avec l'usager/représentant légal, rencontre ou échange avec l'établissement/service concerné...)*

Propositions/recommandations faites par la personne qualifiée dans la situation de l'usager :

Solutions :

(Est-ce qu'une solution a-t-elle été trouvée ? Action toujours en cours ?)

Limites :

(Vers qui a-t-elle été orientée ?)

M. / Mme _____ personne qualifiée dans le département _____,
certifie sur l'honneur de l'exécution de la mission.

Le _____ à

Signature

Annexe 6 – Annuaire de contacts



Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.

Elle a été créée par le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS), devenu France Assos Santé, réunissant quatre-vingt-cinq associations de personnes malades, âgées, retraités, en situation de handicap, de consommateurs et d'associations familiales.

Les défenseurs des droits

Le Défenseur des droits est une institution indépendante de l'État. Créée en 2011 et inscrite dans la Constitution, elle s'est vu confier deux missions :

- . défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés ;
- . permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits.

Toute personne physique (un individu) ou toute personne morale (une société, une association...) peut le saisir directement et gratuitement.

En France métropolitaine et outre-mer, près de 500 délégués vous accueillent et vous orientent dans vos démarches.

Rechercher les défenseurs des droits de votre département sur le site :

<https://www.defenseurdesdroits.fr/carte-des-delegues>





**Pour plus d'information
sur les droits et la démocratie
en établissement médico-social**

Je me connecte

nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org



Avec le soutien de

