

Personne Qualifiée

L'article L311-5 du CASF (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'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général.

Une Personne Qualifiée

Aime s'investir

Présente des garanties de moralité et de neutralité

Est tenue à une obligation de discrétion

Ne doit 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

Possède une bonne connaissance du secteur social, médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire

Détient des compétences en matière de droit social et sanitaire

Ne s'entend pas comme étant un médiateur, mais comme un défenseur des usagers

A pour mission d'aider à faire valoir les droits de l'utilisateur ou de son représentant légal. L'esprit de la loi est bien que l'utilisateur dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif.

Est indépendante des collectivités publiques et des structures d'accueil

Doit rendre compte de ses interventions

Intervient à titre gratuit

Personne Qualifiée

Rôles de la personne qualifiée

La personne qualifiée accompagne, aide, oriente, mais ne se substitue par à l'utilisateur dans les démarches.

La personne qualifiée jouera les rôles suivants auprès de l'utilisateur

- ✓ « Ecrivain public » : aide à la rédaction des courriers administratifs, à l'orientation dans le maquis administratif, à la compréhension des documents administratifs reçus par l'utilisateur.
- ✓ Accompagnant : dans certaines situations il pourra être estimé par la personne qualifiée sollicitée, qu'il est nécessaire qu'elle accompagne l'utilisateur physiquement dans sa démarche (rendez vous dans une administration par exemple).
- ✓ Ecoutant attentif et actif : certaines sollicitations ne nécessiteront qu'une écoute téléphonique qui permettra d'orienter, d'expliquer des situations non comprises par un utilisateur sources de stress qu'il convient juste de désamorcer par l'explication des procédures existantes afin de les rendre intelligibles et donc de les faire accepter.

Elle ne jouera pas les rôles de

- ✓ Médiateur : la personne qualifiée accompagne l'utilisateur elle ne saurait donc avoir une posture de neutralité.
- ✓ Conseil juridique : bien qu'ayant des connaissances en droits social et de la santé la personne qualifiée ne saurait se positionner comme conseil juridique, activité ressortissant exclusivement des professions réglementées. Si la personne qualifiée estime utile d'orienter l'utilisateur vers un conseil juridique elle doit en revanche le faire, mais l'utilisateur reste seul décideur de ses actions.
- ✓ Tuteur : la personne qualifiée est sollicitée directement par l'utilisateur (sous protection ou non), son action est donc conditionnée à ce que lui demande l'utilisateur et non liée à un mandat confié par un juge. Si l'utilisateur est lui-même sous mandat de protection, la personne qualifiée s'assurera de ce que son action ne vienne pas s'opposer à celle du tuteur.