

DOSSIER DE CANDIDATURE Personnes qualifiées

**Etablissements et services
médico-sociaux ou sociaux**



Date limite de dépôt des candidatures	16 novembre 2025
Instruction	Novembre
Commission de sélection	Décembre
Début prévisionnel de mise en œuvre	Janvier 2026

SOMMAIRE

PRINCIPES GENERAUX.....	3
Qui peut faire appel à une personne qualifiée ?	3
Quels sont les rôles et missions de la personne qualifiée ?	3
Dans quels établissements peut intervenir la personne qualifiée ?	4
Comment est désignée la personne qualifiée ?.....	4
Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?	4
MODALITES D'INTERVENTION DE LA PERSONNE QUALIFIEE	4
LES MOYENS MIS A DISPOSITION ET JUSTIFICATIFS DE LA PERSONNE QUALIFIEE ..	5
DURÉE DU MANDAT DE LA PERSONNE QUALIFIÉE	5
APPEL A CANDIDATURES	6
ANNEXE 1 – Formulaire AAC	7
ANNEXE 2 - Liste des établissements et services sociaux et médico-sociaux répartis par institution compétente	8

PRINCIPES GENERAUX

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a fixé de nouvelles règles relatives aux droits des personnes et réaffirmé la place prépondérante des usagers. C'est à ce titre qu'elle a créé le dispositif des personnes qualifiées, ayant pour but d'aider l'utilisateur à faire valoir ses droits.

Le fonctionnement de ce dispositif a été précisé par le décret d'application du 14 novembre 2003 (n°2003-1094).

Qui peut faire appel à une personne qualifiée ?

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée (article L311-5 du code de l'action sociale et des familles).

Quels sont les rôles et missions de la personne qualifiée ?

La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'utilisateur afin de lui permettre de faire valoir ses droits :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, et de la sécurité de l'utilisateur
- le libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement)
- la prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- la confidentialité des données concernant l'utilisateur
- l'accès à l'information
- l'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie
- la participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement

La personne qualifiée informe l'utilisateur qui demande de l'aide (ou son représentant légal) des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer (art R 311-1 du code de l'action sociale et des familles).

Elle n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement d'accueil, ni de l'administration mais elle dispose d'une fonction d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers. En effet, elle rend compte de ses constats et démarches 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 informer la personne ou l'organisme gestionnaire. Elle ne peut pas se substituer à un avocat ou à un représentant légal de l'utilisateur.

Dans quels établissements peut intervenir la personne qualifiée ?

La personne qualifiée intervient au sein de tous les 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 établissements sociaux.

La personne qualifiée ne peut connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui l'emploie ou au sein desquels elle exerce une mission. De même, elle ne peut connaître des affaires relevant des autres établissements ou services où elle a exercé dans les cinq dernières années.

Comment est désignée la personne qualifiée ?

La liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par le préfet de département, le président du conseil départemental et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé compétente.

Les personnes désignées le sont en fonction de la connaissance qu'elles ont du secteur social et médico-social, en matière de droits sociaux et de l'organisation administrative et judiciaire.

La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques qui procèdent à sa nomination et des structures d'accueil.

Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?

Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale.

Une personne qualifiée ne peut se saisir elle-même d'une situation, elle doit avoir été sollicitée par un usager.

La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'usager qui la sollicite.

MODALITES D'INTERVENTION DE LA PERSONNE QUALIFIEE

La personne qualifiée intervient, sauf restrictions expresses de la décision de nomination :

- dans les secteurs suivants : personnes âgées, personnes en situation de handicap, personnes en difficultés sociales ou petite enfance
- Sur le département de la Corrèze.

La personne qualifiée devra être facilement joignable. L'arrêté nominatif devra comprendre les coordonnées postales, mails et/ou téléphoniques de la personne qualifiée, si cette dernière l'accepte. A défaut, l'arrêté devra comprendre les coordonnées du service du Conseil Départemental, de l'ARS ou de la Préfecture de département qui devront être en mesure de communiquer les coordonnées de la personne qualifiée.

LES MOYENS MIS A DISPOSITION ET JUSTIFICATIFS DE LA PERSONNE QUALIFIEE

Les frais de déplacements, envois postaux et communications téléphoniques inhérents à la mission de la personne qualifiée, seront remboursés dans les conditions prévues à l'article R311-2 du code de l'action sociale et des familles.

La personne qualifiée établira donc mensuellement, en tant que de besoin, un relevé de frais en l'accompagnant des différents justificatifs et l'adressera au Conseil Départemental et/ou à l'ARS en fonction des compétences exclusives ou conjointes des ESMS dans lesquels elle est amenée à intervenir.

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

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

DURÉE DU MANDAT DE LA PERSONNE QUALIFIÉE

La durée du mandat de la personne qualifiée n'est pas limitée.

La personne qualifiée peut mettre fin à son mandat en informant par courrier les services du Conseil Départemental et de l'ARS. Un préavis de 2 mois est nécessaire.

De même, le Président du Conseil Départemental ou le Directeur Général de l'ARS 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 ci-dessus
- les limites de ses fonctions telles que décrites dans le cahier des charges 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.

APPEL A CANDIDATURES

L'ARS Nouvelle-Aquitaine, en lien avec chaque conseil départemental et chaque préfecture de département, propose de lancer un appel à candidatures afin de permettre l'identification de personnes qualifiées et de renforcer ce dispositif qui vise à faire respect les droits des usagers.

ANNEXE 1 – Formulaire AAC



APPEL A CANDIDATURES

PERSONNES QUALIFIEES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX OU MEDICO-SOCIAUX

La personne qualifiée est la référente pour le respect des droits des usagers des établissements et services sociaux ou médico-sociaux.

Dans le cas d'un simple questionnement ou d'un différend intervenant dans un établissement ou un service médico-social, l'utilisateur (ou ses représentants légaux) peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La personne qualifiée a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.

Le formulaire de candidature ci-dessous doit être adressé à la délégation départementale de l'ARS à l'adresse ars-dd19-direction@ars.sante.fr accompagné d'un CV et d'une lettre de motivation avant le 15 novembre 2025.

Nom :

Prénom :

Département de résidence :

Commune :

Coordonnées (téléphone et mail) :

Compétences (*plusieurs choix possibles*) :

- secteur personnes âgées
- secteur handicap
- secteur enfance
- secteur social

ANNEXE 2 - Liste des établissements et services sociaux et médico-sociaux répartis par institution compétente

DOMAINE	COMPETENCE EXCLUSIVE CONSEIL DEPARTEMENTAL	COMPETENCE EXCLUSIVE ARS	COMPETENCE CONJOINTE CONSEIL DEPARTEMENTAL/ARS
PERSONNES AGEES	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées (foyer logement, Résidences autonomes, Petites unités de vie)	Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
	Service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)		Accueil de jour / Hébergement temporaire pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
PERSONNES HANDICAPEES	Foyer de vie occupationnel	Maison d'accueil spécialisé (MAS)	Foyer d'accueil médicalisé (FAM)
	Foyer d'hébergement des ESAT	Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT)	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)
	Accueil de jour occupationnel	Institut médico-éducatif (IME)	Centres d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP)
	Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)	Institut d'éducation motrice (IEM)	
	Lieux de vie et d'accueil	Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)	
		Centre médico-psycho-pédagogique (CMPP)	
		Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)	
		Service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD)	
		UEROS (Unité d'évaluation, de réentraînement et d'orientation sociale et professionnelle)	

DOMAINE	COMPETENCE EXCLUSIVE CONSEIL DEPARTEMENTAL	COMPETENCE DDETSPP	COMPETENCE CONJOINTE CONSEIL DEPARTEMENTAL/ARS
PERSONNES SOUS PROTECTION JURIDIQUE OU RELEVANT D'ETABLISSEMENTS SOCIAUX		Services de protection des majeurs (SMJPM), centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), foyers de jeunes travailleurs (FJT), centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), centres provisoires d'hébergement (CPH)	