

APPEL À MANIFESTATION D'INTERET

DISPOSITIF PERSONNES QUALIFIÉES

[Janv. 2026]

Contexte de l'AMI

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a fixé les 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 » du secteur social et médico-social. Il s'agit d'une disposition essentielle pour la défense des droits fondamentaux des usagers des Établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

Ce dispositif des « Personnes qualifiées » doit gagner en visibilité en Normandie.

Cet AMI a pour objet d'identifier de nouvelles personnes qualifiées susceptibles d'être mobilisées pour faire valoir le droit des usagers dans les ESMS : une liste des personnes qualifiées sera publiée par arrêté.

Cadre réglementaire

1. [Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002](#) rénovant l'action sociale et médico-sociale

2. Code de l'action sociale et des familles : [article L 311-5 du CASF](#)

« 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. »

3. [Article R 311-1 et suivant du CASF](#)

4. [Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la « Personne qualifiée » mentionnée à l'article L 311-5 du CASF](#)

Role de la personne qualifiées

La personne qualifiée accompagne l'usager afin de lui permettre de faire valoir ses droits.

Où intervient la « Personne qualifiée » ?

La « Personne qualifiée » intervient au sein de tous les Établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) définis à l'article L 312-1 du CASF notamment ceux concernant :

- les personnes âgées ;
- les personnes en situation de handicap ;
- les personnes en difficultés sociales ou spécifiques ;
- les enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire.

Quels sont les rôles de la « Personne qualifiée » ?

- **Informier la personne accueillie sur ses droits** en s'appuyant sur les textes législatifs et réglementaires en vigueur
- **Soutenir la personne accueillie** cela peut être formalisé selon plusieurs modalités : un échange en amont d'un entretien avec les représentants de l'établissement, une aide dans la normalisation des demandes et attentes de la personne
- **Être une interface entre le résident / usager et la famille de l'établissement** afin de favoriser l'expression de leurs demandes et remarques
- **Informier le résident / usager et la famille de l'établissement** sur les voies de recours en cas d'échec d'une discussion avec l'établissement

Quelles ressources à disposition ?

Un guide de la PQ est disponible sur le site de l'ARS de Normandie : [Dispositif Personnes qualifiées | Agence régionale de santé Normandie](#)

Conditions de désignation

La « Personne qualifiée » intervient sur l'ensemble d'un département, en fonction de leur lieu de résidence ; la proximité géographique sera recherchée.

Plusieurs « Personnes qualifiées » peuvent être désignées sur un même département.

À compter de la date de publication de l'arrêté au Recueil des actes administratifs (RAA), le mandat de la « Personne qualifiée » dure 3 ans.

La « Personne qualifiée » peut mettre fin à son mandat en informant par courrier les services du Département, de l'Agence régionale de santé (ARS) Normandie et de la Direction départementale de l'emploi du travail et des solidarités (DDETS) en respectant un préavis de 2 mois.

Le Président du Conseil départemental, le Directeur général de l'ARS Normandie et le Préfet du département 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.

Moyens à disposition

La mission de la « Personne qualifiée » est exercée à titre bénévole. Cependant, 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**.

Critères d'éligibilité

Profil :

La mission de personne qualifiée est bénévole et volontaire, pour répondre aux missions qui lui sont confiées ; il est important que la personne soit :

- dotée d'une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative / judiciaire ;
- possède une bonne expérience du secteur social et médico-social afin d'évaluer le respect des droits des usagers ;
- indépendante des structures d'accompagnement et d'accueil - des services de l'Etat et du Département.

Il est à noter que la personne qualifiée est tenue au secret professionnel ; cette obligation 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.

Calendrier et Modalités de Candidature

Calendrier :

- Lancement de l'appel à candidatures : janvier 2026
- Date limite de dépôt des dossiers de candidature : permanent
- Les candidatures seront étudiées au fil des réceptions, avec l'ensemble des partenaires concernés (ARS, CD ou préfecture selon les établissements ciblés)

Modalités d'envoi du dossier de candidature :

La candidature est à transmettre sur
ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

Elle doit être composée :

- Du formulaire dument rempli (en annexe)
- D'un curriculum vitae

ARS de Normandie
Pôle Evaluation des Prestations Médico-sociales / Direction de l'autonomie
Dispositif personnes qualifiées
ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

Formulaire de candidature au dispositif personnes qualifiées

Le formulaire devra être complété et transmis accompagné d'un CV à :

ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

Mentions d'information RGPD

Coordonnées

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Profession : en activité

retraité

autre

Si en activité, lieu d'exercice : _____

Si autre, précisez : _____

Profil des usagers que vous souhaitez accompagner

Tableau à cocher

Département	14	27	50	61	76
Personnes âgées	<input type="checkbox"/>				
Personnes en situation de handicap	<input type="checkbox"/>				
Personnes en difficultés sociales ou spécifiques	<input type="checkbox"/>				
Enfants relevant d'une protection administrative ou judiciaire	<input type="checkbox"/>				

Motivations :

Date et lieu de la candidature :

Signature :



ARS Normandie

Esplanade Claude Monet
2 place Jean Nouzille
CS 55035
14050 Caen Cedex 4
www.normandie.ars.sante.fr

