• Exemples de saisines d'une « Personne qualifiée »

✓ Les saisines recevables

“ Une jeune femme exerçant en Établissement et service d'accompagnement par le travail (ESAT) évoque un mal-être dans son activité professionnelle et sollicite un changement d'atelier voire d'établissement. L'ESAT invoque un processus long et complexe. La famille semble trouver l'ESAT peu enclin à accéder à sa demande ; le dialogue est rompu.

“ À la suite d'un évènement indésirable grave au sein d'un EHPAD ayant entraîné une hospitalisation de leur mère, une famille a perdu confiance en l'équipe soignante. Ils demandent des mesures pour que la situation ne se reproduise plus.

“ Des parents déplorent la faible communication avec l'équipe soignante et éducative de l'Institut médico-éducatif (IME) accueillant leur fils. Ils s'inquiètent désormais sur la mise en œuvre du projet personnalisé. Ce manque de confiance entraîne une situation de conflit permanent.

✗ Les saisines non recevables

“ Un résident demande à pouvoir faire modifier le règlement intérieur de son EHPAD relatif aux heures de visite autorisées afin de pouvoir profiter des visites de sa fille éloignée géographiquement et travaillant avec des horaires atypiques. L'établissement semble ignorer sa demande.

> *Suite donnée : orientation vers le Conseil de vie social (CVS) de l'établissement (en savoir plus sur le CVS sur le site web de l'ARS Normandie).*

“ Un mandataire judiciaire demande une intervention au domicile d'un usager d'un ESAT pour déloger un squatteur régulier.

> *Suite donnée : orientation vers les forces de l'ordre puis vers la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS).*

Un besoin ?

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

réalisation : service communication ARS Normandie - 03.2025

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Agence Régionale de Santé Normandie

SAISISSEZ LE DISPOSITIF « PERSONNE QUALIFIÉE »

POUR VOUS ACCOMPAGNER ET FAIRE VALOIR VOS DROITS

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal, **peut saisir le dispositif « Personne qualifiée » :**

- Vous rencontrez une situation nécessitant l'intervention d'un tiers pour vous éclairer sur vos droits en tant qu'usager ?
- Vous faites face à une situation individuelle conflictuelle où la communication entre vous et l'établissement est altérée ?

La personne qualifiée est à vos côtés pour faire valoir vos droits !

Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie Normandie · France Assos Santé La voix des usagers Normandie · Calvados Le Département · La Manche Le Département · Département de l'Eure en Normandie · Orne Le Département · 76 Seine-Maritime Le Département

UN MÉDIATEUR EXPERT DU SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

- La liste des « Personnes qualifiées » par département est **établie conjointement** par l'ARS Normandie, la Préfecture de département et le Conseil départemental ;
- sont nommées « Personnes qualifiées » des personnes bénévoles **ayant une expertise importante du secteur médico-social ;**
- les « Personnes qualifiées » désignées le sont en **fonction de leur connaissance** du secteur 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.

UN ACCOMPAGNEMENT **GRATUIT** EN TOUTE **CONFIDENTIALITÉ**

La « Personne qualifiée » accompagne gratuitement l'usager ou son représentant légal afin de **lui permettre de faire valoir ses droits,** notamment :

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

La « Personne qualifiée » peut aussi tenter d'apporter un **regard neutre** et jouer un **rôle d'interface** pour apaiser les relations, renouer le dialogue et retrouver une relation de confiance réciproque.

UN PROCESSUS **SÉCURISÉ**

1. L'usager (ou son représentant légal) saisit l'autorité compétente* en expliquant sa situation ou son besoin ; Pour cela il suffit d'en faire la demande à l'adresse ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr, en y joignant le formulaire de demande ;
2. l'autorité compétente* s'assure de la recevabilité de la demande (et réoriente l'usager si besoin) ;
3. l'usager est invité à choisir une « Personne qualifiée » (dans la liste fournie) pour traiter sa demande ;
4. l'autorité soumet la mission à la « Personne qualifiée » ;
5. la « Personne qualifiée » examine la demande, contacte l'usager et l'accompagne durant le temps nécessaire à la résolution de la situation (dans la limite de 3 mois).

**Agence régionale de santé (ARS) Normandie ou Conseil départemental*

À noter :

Afin d'éviter tout risque de conflit d'intérêt, une **attention particulière est portée sur les situations présentées** par les autorités compétentes lors du choix de la « Personne qualifiée ».