

Ensuite la demande est traitée **selon les étapes suivantes** :

- 1 l'utilisateur choisit un nom de « Personne qualifiée » dans l'arrêté du département de l'établissement concerné ;
- 2 l'autorité compétente* contacte la « Personne qualifiée » retenue pour lui présenter la demande ;
- 3 la « Personne qualifiée » accepte ou refuse la mission. En cas de refus, une autre « Personne qualifiée » peut être proposée à l'utilisateur et contactée par l'autorité compétente* ;
- 4 la « Personne qualifiée » contacte l'utilisateur et l'accompagne pendant la durée nécessaire (dans la limite de 3 mois) ;
- 5 la « Personne qualifiée » transmet à l'autorité compétente* son compte-rendu d'intervention ;
- 6 la « Personne qualifiée » peut demander le remboursement des frais inhérents à sa mission (indemnités kilométriques, affranchissement, ...).

A RETENIR

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser une mission qui vous est proposée - de même que vous pouvez décider de ne pas poursuivre une mission entamée.

L'ARS Normandie s'engage à :

- vous proposer une formation continue ;
- vous offrir le remboursement des frais engagés en fin de mission ;
- mettre à votre disposition des locaux lorsque nécessaire.

Ce service de médiation est un dispositif commun aux Conseils départementaux, à l'Aide sociale à l'enfance, à la Protection judiciaire de la jeunesse et aux Directions départementales de la Cohésion sociale.

En savoir plus ?

RDV sur le site web de l'ARS Normandie



réalisation : service communication ARS Normandie - 05.2025



Les « Personnes qualifiées » ont pour mission **d'aider les usagers des établissements sociaux et médico-sociaux à faire valoir leurs droits** :

- Vous avez une grande expérience du secteur médico-social ?
- Vous êtes prêt à vous engager bénévolement ?
- Vous souhaitez mettre votre expertise au service des usagers ?



Ce dispositif est fait pour vous !

UNE RÔLE, D'ACCOMPAGNEMENT

En tant que « Personne qualifiée », vous assurez un véritable **rôle d'interface** entre l'usager (ou son représentant légal) et l'établissement ou service fréquenté.



Ainsi, **votre rôle est de :**

- **favoriser ou rétablir le dialogue** et la confiance réciproque autour du projet individuel ;
- **signaler aux autorités les difficultés** ou éventuelles situations de maltraitance ;
- **rédiger un compte-rendu** afin d'intégrer les conclusions de l'intervention au sein du suivi de l'établissement.

Pour ce rôle, vos **missions** sont de veiller à :

- respecter la dignité et la vie privée ;
- garantir le libre choix de prestations ;
- prendre en charge en respectant un consentement éclairé ;
- accéder à l'information sur les droits fondamentaux et les protections légales ;
- assurer un rôle de médiation.

REJOIGNEZ LE DISPOSITIF

Vous pouvez vous engager pour un **mandat de 3 ans, reconductible**, dans le cadre d'une **mission bénévole**.

L'interface entre vous et les usagers est assurée par l'ARS Normandie ou le Conseil départemental, il n'y a **pas de transmission directe de vos coordonnées personnelles**.

Une mission complète (de la saisine à la clôture) s'étend en général **sur 3 mois** au cours desquels vous serez amené à des interventions ponctuelles (contacts téléphoniques, etc.).

À noter :



- vous ne disposez d'**aucun pouvoir d'injonction** sur l'établissement ;
- une **attention particulière** est portée sur les situations présentées afin d'éviter tout risque de conflit d'intérêt.

Intéressé ?

Une seule adresse :

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

ZOOM SUR LE PROCESSUS DE GESTION DES SAISINES



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