Agence Régionale de Santé Île-de-France

PRÉFET
DE SEINE-ET-MARNE
Liberté
Égalité
Fraternité

seine 77 &marne
LE DÉPARTEMENT

ARRÊTÉ n° 2024-ETS-CST-076
portant modification de l'arrêté n°2019-006 du 16 mai 2019
relatif à la désignation des personnes qualifiées
prévues à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles

Le Directeur général de l'Agence régionale de santé Île-de-France

Le Préfet du département de Seine-et-Marne

Le Président du Conseil départemental de Seine-et-Marne

VU le Code de l'action sociale et des familles et notamment les articles L.311-5 ; L.312-1, R.311-1 et R.311-2 ;

VU le décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics mentionnés à l'article 2 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et abrogeant le décret n° 91-573 du 19 juin 1991 ;

VU le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat et le décret n°2024-746 du 6 juillet 2024 le modifiant ;

VU le décret du 6 septembre 2023 portant nomination du Préfet de Seine-et-Marne, Monsieur Pierre ORY ;

VU le décret du 10 avril 2024 portant nomination de Monsieur Denis ROBIN, Directeur général de l'Agence régionale de santé Île-de-France à compter du 29 avril 2024 ;

VU la délibération n°CD-2021/07/01 0/01 du 01/07/2021 relative à l'élection de Monsieur Jean-François PARIGI en qualité de Président du Conseil départemental de Seine-et-Marne ;

VU l'avis d'appel à candidature publié du 2 mai au 31 aout 2024, comprenant le cahier des charges décrivant le dispositif des personnes qualifiées en Seine-et-Marne ;

VU l'avis de la commission d'analyse des candidatures du 9 octobre 2024 réunissant des membres de l'ARS Ile de France, du Conseil départemental de Seine-et-Marne et de la DDETS de Seine et Marne ;

CONSIDERANT que toute personne prise en charge en établissement ou 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'Etat dans le département, le Directeur général de l'Agence régionale de santé et le Président du Conseil départemental ;

SUR PROPOSITION CONJOINTE de la directrice départementale de Seine-et-Marne de l'Agence régionale de santé Île-de-France, du directeur de la Direction départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités de la Préfecture de Seine-et-Marne et du directeur de l'Autonomie du Département de Seine-et-Marne ;

ARRÊTENT

Article 1er : La liste des personnes qualifiées prévue à l'Article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles est arrêtée pour le département de Seine-et-Marne. Elle est jointe en annexe 1 au présent arrêté.

Article 2e : Les modalités d'exercice des missions de la personne qualifiée sont prévues aux articles L.311-5 et R.311-1 du Code de l'action sociale et des familles.

Article 3e : Conformément à l'annexe 2 jointe au présent arrêté, les courriers destinés à saisir les personnes qualifiées doivent être adressés à l'autorité compétente en fonction du type de structure dans laquelle le demandeur est accompagné.

Article 4e : Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure auxquelles elles peuvent être rattachées. De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des établissements ou services où elles ont exercé.

Article 5e : En cas de nécessité et après échanges entre les parties concernées, le retrait d'une personne qualifiée de la présente liste pourra être réalisé à sa demande à tout moment ou à l'initiative des autorités l'ayant désignée.

Article 6e : La personne morale gestionnaire s'assure de la diffusion, par affichage dans ses établissements et services, du présent arrêté auprès des usagers ou par toute autre modalité laissée à son appréciation. Le livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles devra faire référence à cet arrêté.

Article 7e : Les missions des personnes qualifiées sont exercées à titre gratuit.

Article 8e : Les frais de déplacement, le cas échéant, pour l'exercice de leur mission peuvent faire l'objet d'un remboursement dans les conditions prévues à l'article R.311-2 du Code de l'action sociale et des familles.

Le partage des frais entre le représentant de l'Etat, le Conseil Départemental et l'Agence régionale de santé se fera de la manière suivante :
- Lorsque l'intervention de la personne qualifiée concerne un service ou un établissement relevant du seul contrôle d'une des trois autorités, les frais sont exclusivement pris en charge par celle-ci,
- Lorsque plusieurs autorités sont concernées, les frais sont partagés.

Eventuellement, les frais de téléphone et de timbre peuvent faire également l'objet d'un remboursement.

Article 9e : Le présent arrêté peut faire l'objet dans les deux mois suivant sa notification ou sa publication, d'un recours gracieux devant les autorités compétentes ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif compétent.

Article 10e : Le Directeur général de l'Agence régionale de santé Île-de-France, le Préfet de Seine-et-Marne et le Président du Conseil départemental de Seine-et-Marne, chacun en ce qui les concerne, sont en charge de l'exécution du présent arrêté qui sera notifié aux personnes

qualifiées ainsi qu'aux établissements et services concernés et publié au recueil des actes administratifs de la préfecture et du département de Seine-et-Marne.

Fait à Saint-Denis, le 3 FEV. 2025

Le Directeur général
de l'Agence régionale de santé
Île-de-France

La directrice de la Délégation départementale
de Seine-et-Marne

Hélène MARIE

Le Préfet
de Seine-et-Marne

Pierre ORY

Le Président
du Conseil départemental
de Seine-et-Marne

Jean-François PARIGI

ANNEXE 1

Nom	Institution	Champs de compétence
MARCHAL Anne-Sophie	ARS/CD	Personnes âgées
NIPAU Claudia	ARS/CD	Personnes âgées
PATRY Philippe	ARS/CD	Personnes âgées
CHEVIN Cécile	ARS/CD	Personnes handicapées
NIPAU Claudia	ARS/CD	Personnes handicapées
CHEVIN Cécile	CD	Enfance
NIPAU Claudia	CD	Enfance
GARNIER Pierre	ARS/DDETS	Public en difficulté spécifique
MARCHAL Anne-Sophie	ARS/DDETS	Public en difficulté spécifique
NIPAU Claudia	ARS/DDETS	Public en difficulté spécifique
CHEVIN Cécile	DDETS	Social
MARCHAL Anne-Sophie	DDETS	Social
NIPAU Claudia	DDETS	Social

ANNEXE 2- Coordonnées des institutions à solliciter

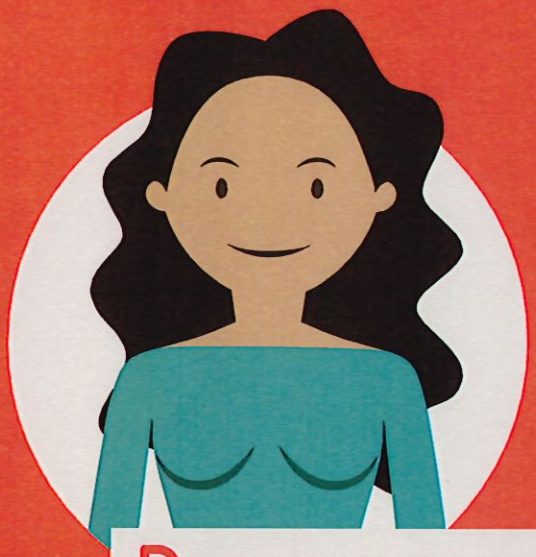
Les courriers de sollicitation des personnes qualifiées sont à transmettre à l'autorité compétente selon le type de structure dans laquelle l'usager est pris en charge :

Conseil départemental de Seine-et-Marne
Hôtel du Département
DGA Solidarité - Direction de l'Autonomie
19 rue Saint Louis
77012 MELUN Cedex
autonomie@departement77.fr
01.64.19.25.26

Délégation départementale de Seine-et-Marne
Agence régionale de santé Ile-de-France
13 avenue Pierre Point
CS 30781
77127 LIEUSAINT
ars-dd77-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr
01.78.48.23.54

DDETS de Seine-et-Marne
Mission Inspection
Cité administrative
20 quai Hippolyte Rossignol
77011 MELUN Cedex
ddets-supervision@seine-et-marne.gouv.fr

Usagers d'un service
ou d'un établissement
médico-social



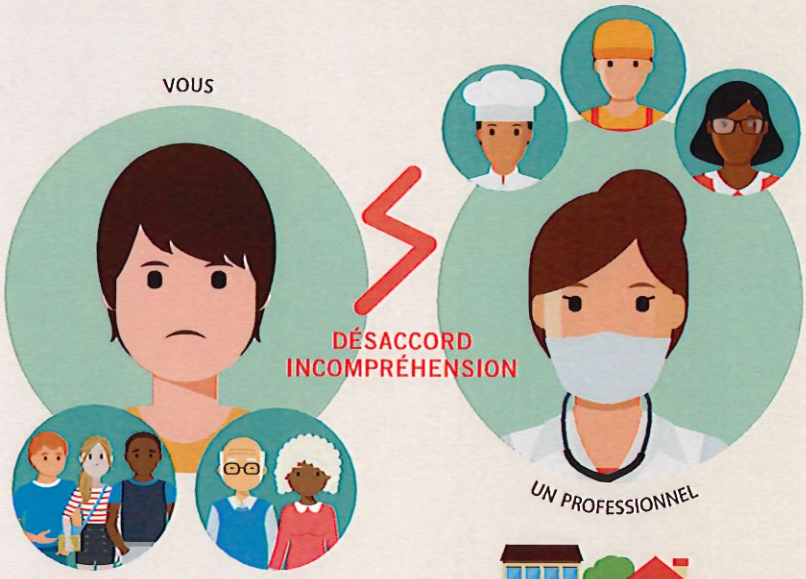
Personne qualifiée

La personne référente pour le respect de vos droits

En tant qu'usager d'un service ou d'un établissement médico-social, la « personne qualifiée » est un référent pour vos droits. Face à un différend ou un simple questionnement, ne restez pas seul, appuyez-vous sur une personne qualifiée !

Dans le cas d'un simple questionnement ou d'un différend intervenant dans un établissement ou un service médico-social, l'usager ou ses représentants légaux peuvent 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.

Dans quel cadre peut-on saisir une personne qualifiée ?



Par exemple, vous pouvez faire appel à l'une d'entre elle :
- si vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous,
- si vous estimez que l'établissement ou le service ne vous a pas suffisamment informé,
- si vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent,
- si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés, etc.

La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux : EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes), service d'aide aux personnes âgées, unité de soins de longue durée, structures pour les enfants et les adultes en situation de handicap, centre d'hébergement ou de réinsertion sociale, centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue, service d'action éducative en milieu ouvert, centre maternel, maison d'enfant à caractère social.

Qui sont les personnes qualifiées ?

Les personnes qualifiées sont présentes **dans chaque département.** Elles sont bénévoles et indépendantes de toute structure et de toute autorité. Elles ont d'abord candidaté et ont été désignées conjointement par la préfecture, le conseil départemental et l'Agence régionale de santé (ARS). Les personnes qualifiées ont une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elles disposent également des compétences en matière de droits sociaux.

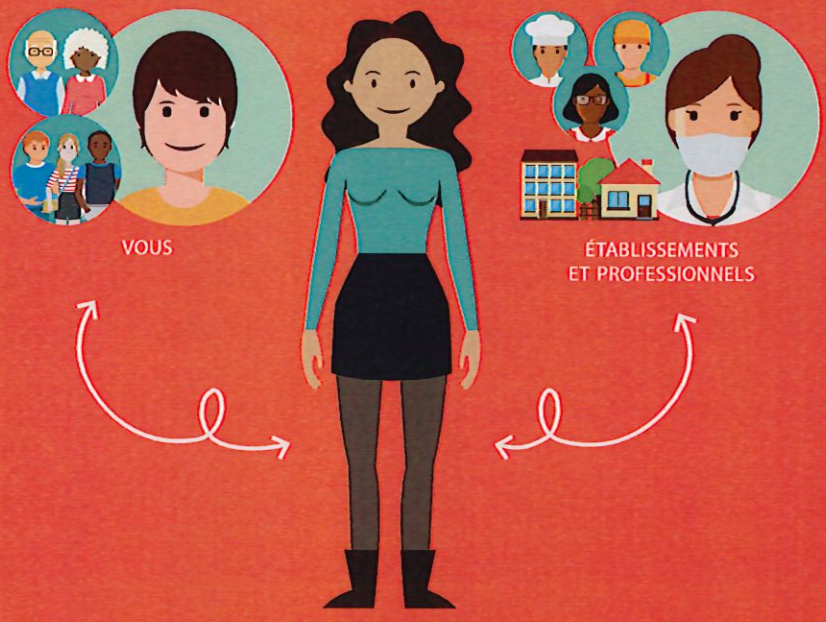
Comment faire appel à une personne qualifiée ?

Une liste départementale des personnes qualifiées est affichée dans votre établissement. Consultez cette liste, choisissez librement l'une d'entre elles. Retrouvez comment solliciter les personnes qualifiées par département sur le site de l'ARS Ile-de-France

https://www.iledefrance.ars.sante.fr/personnes-qualifiees-0
N'oubliez pas d'indiquer vos coordonnées (postales et téléphoniques) afin qu'une réponse vous soit transmise

Et après ?

La personne qualifiée prendra contact avec vous pour convenir des modalités de rencontre. Un premier échange vous permettra de lui expliquer votre situation. Elle contactera ensuite l'établissement ou le service pour en discuter. Puis, elle vous fera part de son entretien avec l'établissement ou le service et vous apportera une réponse pertinente et adéquate à votre demande.



octobre 2018 — Extra agence.com® - Plaquette réalisée par l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes

ARS Île-de-France
35, rue de la Gare
75935 Paris Cedex 19
01 44 02 00 00
iledefrance.ars.sante.fr

ars Agence Régionale de Santé Île-de-France

LETTRE DE SOLLICITATION

D'UNE PERSONNE QUALIFIEE

PAR UN USAGER

D'UN ETABLISSEMENT OU SERVICE SOCIAL OU MEDICO-SOCIAL

OU SON REPRESENTANT LEGAL

Le rôle de la personne qualifiée est de vous conseiller et de vous apporter des éclairages concernant les difficultés que vous pouvez rencontrer. Elle ne peut pas vous représenter juridiquement dans vos démarches.

Je soussigné(e) .....

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

Adresse mail : .....

Coordonnées du représentant légal (usager mineur ou curatelle renforcée) :

Souhaite solliciter Mme/M..... ,
figurant sur la liste de personnes qualifiées publiée par l'Agence régionale de santé Ile-de-France, le Président du Conseil Départemental et le Préfet de département, afin de m'aider, par ses conseils, à comprendre ou à régler des difficultés que je rencontre avec un service ou un établissement social/médico-social.

La liste des personnes qualifiée est communiquée dans les établissements et service social ou médico-social par affichage ou dans le livret d'accueil.
Vous pouvez également consulter les listes des personnes qualifiées en annexe et sur le site internet de l'ARS Ile-de-France : https://www.iledefrance.ars.sante.fr/personnes-qualifiees-0
En cas d'indisponibilité de la personne sollicitée, votre demande pourra être confiée à une autre personne qualifiée de la liste.

Nom et coordonnées de l'établissement ou du service avec lequel vous rencontrez des difficultés :

Contexte de votre prise en charge au sein de l'établissement ou du service :

Date d'entrée dans l'établissement ou le service :

Durée du séjour :

S'agit-il d'un accueil de jour ? d'hébergement ? à domicile ?

Description brève des difficultés rencontrées (relations avec l'établissement ou le service, problèmes liés aux tarifs, à la qualité de la prestation, aux droits des usagers…) : *Il vous est possible de compléter cette description sur papier libre*

Il peut être joint à ce formulaire un courrier libre.

Merci d'envoyer cette demande à l'adresse postale ou mail indiquée au sein des arrêtés portant désignation des personnes qualifiées par département, soit pour le 77 : ars-dd77-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr en mettant en copie l'adresse suivante : ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr
Si vous le souhaitez, vous pouvez envoyer cette demande par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par la suite, **la personne que vous avez sollicitée et qui aura donné son accord** prendra contact avec vous pour évoquer votre situation.

Une première **phase amiable** devra s'engager à l'initiative de la personne qualifiée afin d'établir ou de rétablir le dialogue entre vous et la structure concernée.

En cas de non résolution amiable, une **deuxième phase** consistera à identifier les mesures à préconiser pour engager le règlement du différend qui vous oppose à l'établissement ou au service en s'appuyant à minima sur le projet d'établissement, le projet de service et votre projet d'accueil personnalisé. Il a été demandé à la personne qualifiée que ce processus n'excède pas six mois.
Les conclusions pourront faire l'objet d'une restitution orale ou écrite.

La personne qualifiée établira un **compte-rendu** d'intervention qui sera adressé aux autorités compétentes.

Nom des Personnes Qualifiées de Seine et Marne

Nom	Champs de compétence
MARCHAL Anne-Sophie	Personnes âgées
NIPAU Claudia	Personnes âgées
PATRY Philippe	Personnes âgées
CHEVIN Cécile	Personnes handicapées
NIPAU Claudia	Personnes handicapées
CHEVIN Cécile	Enfance
NIPAU Claudia	Enfance
GARNIER Pierre	Public en difficulté spécifique
MARCHAL Anne-Sophie	Public en difficulté spécifique
NIPAU Claudia	Public en difficulté spécifique
CHEVIN Cécile	Social
MARCHAL Anne-Sophie	Social
NIPAU Claudia	Social