



28 MARS 2012

Direction générale Solidarité
Direction des politiques Personnes
Agées, Personnes Handicapées
Affaire suivie par : Michel VINEY

Nantes , le
Agence Régionale de Santé
Délégation Territoriale de Loire-Atlantique
Politique des personnes âgées,
personnes handicapées

**Mesdames, Messieurs
les Directeurs d'établissements et
services sociaux et médico-sociaux**

Objet : Personnes qualifiées
PJ : Répartition des établissements et services
Modalités de mise en œuvre

Madame, Monsieur,

La loi du 2 janvier 2002, réformant l'action sociale et médico-sociale, comprend certaines dispositions visant à renforcer les droits des usagers dans leurs rapports avec les établissements et services sociaux et médico-sociaux. L'article 9 de la loi prévoit que *«toute personne prise en charge par un 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'État dans le département et le Président du Conseil général»*.

Le mandat confié à la personne qualifiée s'apparente à celui d'un médiateur, d'un conciliateur voire d'un défenseur. Ce rôle répond à l'idée que, l'usager étant souvent en position de faiblesse, il convient de l'assister lorsqu'il estime que ses droits ne sont pas respectés.

L'arrêté conjoint de la Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé et du Président du Conseil général en date du 21 mars 2012 fixe la liste des personnes qualifiées dans le département de Loire-Atlantique.

Le recours à une personne qualifiée se fera de la façon suivante :

Circuit électronique

L'usager ou son représentant envoie un courrier électronique sur la boîte à lettre prévue à cet effet à l'Agence Régionale de Santé à l'adresse suivante :

ars-dt44-contact@ars.santé.fr

L'ARS vérifie la recevabilité du message et le transfère soit à un service interne si cela relève de sa compétence, soit à la Direction Générale Solidarité du Conseil général : Direction personnes âgées, personnes handicapées ou à la Direction enfance jeunesse selon le domaine concerné.

Circuit postal

L'usager ou son représentant envoie un courrier à l'Agence Régionale de Santé ou au Conseil général selon la répartition des établissements sociaux et médico-sociaux figurant en pièce jointe (en spécifiant bien quelle direction du Conseil général est concernée). Le référent concerné du Conseil général (secrétariat de direction) après avoir vérifié la bonne orientation de la demande, prend contact avec l'ARS qui propose un nom, ceci afin d'assurer un suivi homogène des interventions. Le référent contacte ensuite la personne qualifiée pressentie. Il en informe l'usager.

La personne qualifiée instruit la demande et à l'issue de son intervention rend compte de ses démarches auprès de l'institution qui l'a saisie.

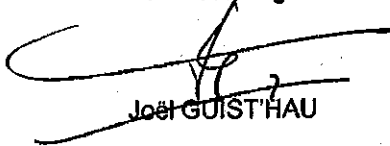
Sa démarche s'inscrit dans un rôle de bons offices qui demande une capacité à prendre en compte l'ensemble des points de vue des parties concernées par la question soulevée et à garder une certaine discrétion.

Nous souhaitons vous faire part de l'évolution de ce dispositif afin que vous puissiez porter ces informations à la connaissance des usagers, auprès desquels vous intervenez, par affichage ou tout autre moyen que vous jugeriez approprié. A terme, ce dispositif devra figurer dans le livret d'accueil.

Nos services se tiennent à votre disposition pour toute question qui pourrait surgir dans sa mise en œuvre.

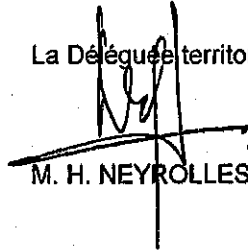
Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Le Directeur général Solidarité



Joël GUIST'HAU

La Déléguée territoriale de Loire-Atlantique



M. H. NEYROLLES

Nantes, le

PROCEDURE CONJOINTE (CG44/ARS des Pays de Loire) CONCERNANT L'INTERVENTION DES PERSONNES QUALIFIEES (CASF)

I – Circuit électronique

L'utilisateur, ou son représentant, envoie un courrier électronique sur la boîte à lettre électronique (BAL) prévue à cet effet et gérée par la Délégation Territoriale de Loire-Atlantique de l'Agence Régionale de Santé. Le référent DT44 ouvre les messages, vérifie si le contenu correspond à la mission des personnes qualifiées :

- l'évaluation du contenu conclut à une **réorientation** vers une institution autre que l'ARS ou le CG 44 : elle est assurée, si possible, par la DT 44 qui en informe parallèlement, par courriel, l'utilisateur ou son représentant ;
- le contenu **correspond à la mission** : le référent DT 44 transfère le message :
 - soit en interne au service concerné
 - soit à la Direction Générale Solidarité : (Direction personnes âgées/personnes handicapées, ou Direction enfance jeunesse)

I bis - Circuit postal

L'utilisateur, ou son représentant, envoie un courrier à la Délégation Territoriale 44 de l'ARS ou à la Direction générale Solidarité du Conseil général selon la répartition des ESMS arrêtée. Le référent institutionnel ouvre les courriers, vérifie si le contenu correspond à la mission des personnes qualifiées :

- l'évaluation du contenu conclut à une réorientation : elle est assurée par le référent institutionnel qui en informe parallèlement, par courrier, l'utilisateur ou son représentant ;
- le contenu correspond à la mission : étape II

II - le secrétariat de la Direction compétente du CG 44 contacte alors la DT 44 de l'ARS qui centralise l'ensemble des demandes. Le secrétariat de la DT 44 propose un nom de personne qualifiée sur la liste, par ordre alphabétique. Cela permet d'assurer un suivi et une attribution homogène des interventions. Chaque secrétariat contacte ensuite la personne qualifiée pressentie pour l'informer de la demande. Il appartient ensuite à celle-ci de contacter le demandeur.

Lorsqu'il s'agit d'un champ de compétences conjointes, la Direction concernée du Conseil général ou la Délégation de l'ARS en informe également l'autre institution (CG 44 ou DT 44) mais reste l'interlocutrice principale.

III - La personne qualifiée instruit la demande et, à l'issue, rend compte de ses démarches à l'institution qui l'a saisie, celle-ci en informe l'autre institution en cas de compétence conjointe. Conformément à l'article R.311-2 du CFAS la personne qualifiée est remboursée des frais qu'elle engage pour sa mission (déplacement, timbres et frais téléphoniques) Si elle le souhaite elle peut bénéficier d'un appui technique auprès des directeurs adjoints concernés de la DGS au Conseil général et du responsable de la cellule de protection des personnes à l'ARS.

IV – Le CG44 et l'ARS réunissent au moins deux fois par an les personnes qualifiées afin de faire un suivi des demandes et de réfléchir en commun sur les thématiques récurrentes ou sur des situations mettant en évidence des problématiques significatives.

V- La commission conjointe ARS/Conseil général, chargée du suivi des établissements, est informée de la désignation des personnes qualifiées mobilisées et assure un suivi de leur intervention.



Direction générale Solidarité
Direction des politiques Personnes
Âgées, Personnes Handicapées



Agence Régionale de Santé
Délégation Territoriale de Loire-Atlantique
Politique des personnes âgées, personnes
handicapées

LA LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES

Qui peut les contacter ?

Toute personne accueillie dans un établissement ou accompagnée par un service social ou médico-social, ou son représentant légal.

Pour quoi ?

Pour vous aider à faire valoir vos droits.

Comment ?

Vous avez deux possibilités :

- 1) Rédiger un message électronique et l'envoyer à l'adresse internet suivante :

ars-dt44-contact@ars.santé.fr

- 2) Ou envoyer un courrier à l'une des trois adresses qui suivent :

Agence Régionale de Santé
Délégation Territoriale de Loire-Atlantique – SSPE
Liste des personnes qualifiées
17 boulevard Gaston Doumergue
CS 56233
44262 NANTES CEDEX 2

Conseil général de Loire Atlantique
Direction générale Solidarité –
Secrétariat de la Direction Personnes âgées, Personnes handicapées
Liste des personnes qualifiées
3, Quai Ceineray - BP 94109
44041 NANTES CEDEX

Conseil général de Loire Atlantique
Direction Générale Solidarité
Secrétariat de la Direction enfance jeunesse
Liste des personnes qualifiées
3, Quai Ceineray - BP 94109
44041 NANTES CEDEX

Selon la répartition des établissements et services qui figurent dans le tableau ci-joint.

Vous serez, ensuite, contacté par une des personnes qualifiées, nommées conjointement par la Directrice générale de l'ARS et par le Président du Conseil général.

REPARTITION DES ETABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MEDICO- SOCIAUX PAR INSTITUTION et DIRECTION

Article L312-1 du Code de l'action sociale et des familles en vigueur le 1^{er} janvier 2009

« I. – Sont des établissements et services sociaux et médico-sociaux, au sens du présent code, les établissements et les services, dotés ou non d'une personne morale, énumérés ci-après. »

« Les établissements et services sociaux et médico-sociaux délivrent des prestations à domicile, en milieu de vie ordinaire, en accueil familial ou dans une structure de prise en charge. Ils assurent l'accueil à titre permanent, temporaire ou selon un mode séquentiel, à temps complet ou partiel, avec ou sans hébergement, en internat, semi-internat ou externat. »

article du CASF	Champ des services ou établissements (ES)	Institutions et directions compétentes
L312-1 I. 1°	ES relevant de l'ASE (mineurs et majeurs de moins de 21 ans)	CG 44 (DGS /DEJ)
L312-1 I. 2°	ES du secteur de l'enfance handicapée	ARS
L312-1 I. 3°	CAMSP	ARS
L312-1 I. 4°	ES de la PJJ et AEMO judiciaire	PJJ, CG 44 (DGS/DEJ)
L312-1 I. 5°	ESAT	ARS
L312-1 I. 6°	EPHAD, AJ et HT médicalisés, SSIAD	ARS
	Foyers-logements	CG 44 (DGS/DPA-PH)
	Services aide à la personne à domicile, autorisés CG	CG 44 (DGS PA/PH)
L312-1 I. 7°	ES (sauf F Vie) du secteur des adultes handicapés	ARS
	Les Foyers Vie	CG 44 (DGS PA/PH)
L312-1 I. 8°	CHRS, CPH et ES d'urgence et veille sociale	DDCS
L312-1 I. 9°	CSAPA, appts thérapeutiques et lits halte soins santé	ARS
L312-1 I. 10°	FJT	DDCS
L312-1 I. 11°	ES les CLIC	CG 44 (DGS PA/PH)
L312-1 I. 12°	ES à caractère expérimental	ARS ou CG 44
L312-1 I. 13°	CADA	DDCS
L312-1 I. 14°	Services agréés protection des majeurs (mandat spécial)	DDCS
L312-1 I. 15°	Services pour mesures d'accompagnement social personnalisé	CG 44 (DGS-DEJ)

