

EESRHM-SAS AIS

LA PERSONNE QUALIFIEE

Information à l'attention des familles

Version du 11/04/2026

A jour de l'arrêté ARS IDF n° 2026-MS-119 - Validé par le CVS/REPE du 11/04/2026

C'est qui et c'est pour qui ?



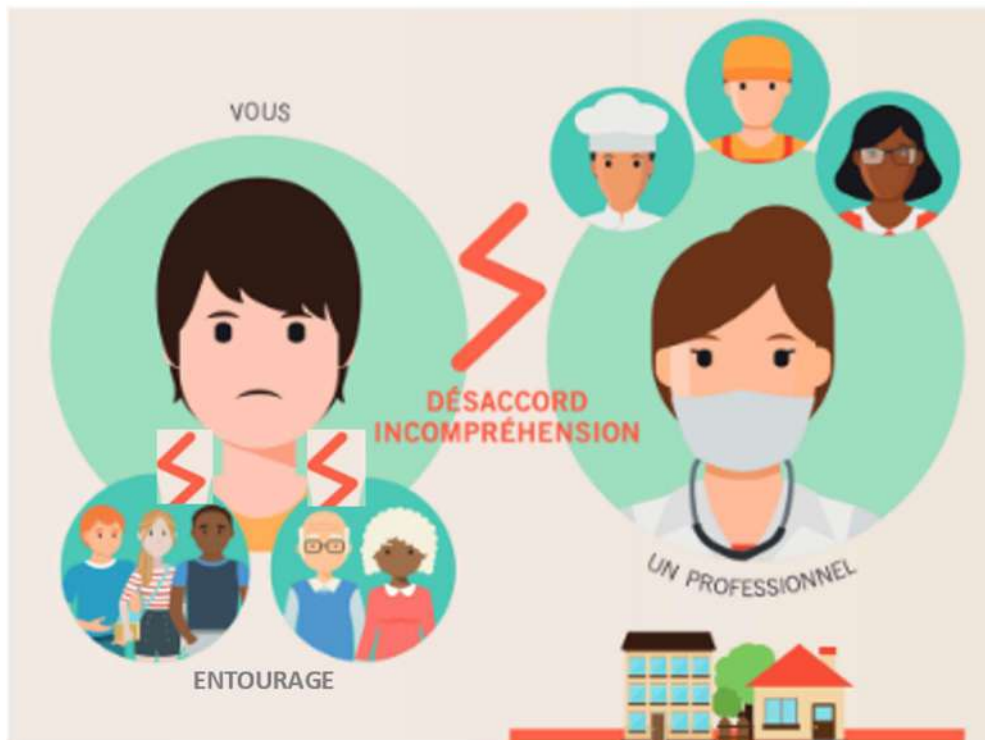
- La personne qualifiée est une personne **référente pour mes droits**.
- La personne qualifiée est **bénévole** et ne dépend d'aucun service.
- Je peux faire appel à une personne qualifiée si **je suis accueilli dans un établissement médico-social** ou si je suis un tuteur ou un curateur.
- Il y a une **liste de personnes qualifiées** dans mon département de **Seine-Saint-Denis**. Elle est **affichée** dans mon établissement d'accueil.
- Pour les **personnes handicapées** ce sont :

M. Affoué GOLI

M. Eric RAOUF

A quoi ça sert ?

- Quand j'ai un **conflit ou un désaccord** avec **l'établissement** ou avec **mon entourage**, je peux **contacter une personne qualifiée**.



Par exemple :

- Si je ne comprends pas une décision qui est prise pour moi
- Si mon droit à l'image n'est pas respecté
- Si je vis une situation de maltraitance dans mon établissement
- Si ma famille ne respecte pas mon choix d'accompagnement

Que peut-elle faire pour moi ?

- La personne qualifiée a un rôle d'**information sur mes droits** et un rôle de **médiateur** : c'est une **aide pour trouver des solutions**.



De quels droits on parle ?



- La personne qualifiée **m'aide à faire respecter mes droits**, comme par exemple :
 - Le respect de ma personne
 - Le respect de ma vie privée
 - Le respect de ma sécurité
 - Le respect de mon droit à m'exprimer sur ce que je veux
 - Le respect de mes choix sur mon accompagnement
 - Le respect de la protection de mes données personnelles
 - ...

Comment la contacter ?

- D'abord, je choisis une personne qualifiée sur la liste du département :

Nom des Personnes Qualifiées de la Seine-Saint-Denis

Nom – Prénom	Fonction(s) actuelle(s)	Secteurs sur lesquels les personnes qualifiées peuvent être saisies
Lucien BOUIS	Retraité	Personnes âgées Public en difficulté spécifique Aide Sociale à l'Enfance
Affoué GOLI	Chargée de mission passeport talent à la DRIEETS-IDF	Personnes âgées Personnes handicapées Public en difficulté spécifique Aide Sociale à l'Enfance Social
Eric RAOUF	Retraité	Personnes âgées Personnes handicapées Aide Sociale à l'Enfance Social

- Ensuite, je remplis le modèle de lettre joint à la fin de ce document :

 Agence Régionale de Santé Ile-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 :

- Puis, j'envoie la lettre par **La Poste** ou par **Mail** à :

Délégation départementale de la Seine-Saint-Denis
Département Autonomie
13 rue du Landy
Immeuble l'Européen
93200 SAINT-DENIS



ars-dd93-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr
(en mettant en copie l'adresse suivante :
ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr)



- La personne qualifiée **prendra contact avec moi.**



LETTRÉ DE SOLLICITATION
D'UNE PERSONNE QUALIFIÉE
PAR UN USAGER
D'UN ÉTABLISSEMENT OU SERVICE SOCIAL
OU MÉDICO-SOCIAL
OU SON REPRÉSENTANT LÉGAL

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 au mail indiqué au sein des arrêtés portant désignation des personnes qualifiées par département, soit pour le 93 : Ars-dd93-etab-medico-sociaux@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.