

**ARRÊTÉ CONJOINT**  
**fixant la liste des personnes qualifiées**  
**Prévue à l'art. L311-5 du Code de l'action Sociale et des Familles**  
**pour le département du Loiret**

La Préfète du département du Loiret,  
La Directrice générale de l'Agence régionale Centre-Val de Loire  
Le Président du Conseil départemental du Loiret,

**VU** le code de l'action sociale et des familles, et notamment son article L.311-5, précisé par les articles R.311-1 et R.311-2 ;

**VU** la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

**VU** le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles ;

**VU** les candidatures reçues ;

**CONSIDÉRANT** que toute personne prise en charge dans un établissement ou service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, faire appel à une personne qualifiée choisie sur la liste fixée au présent arrêté ;

**SUR** propositions conjointes de Monsieur le Directeur de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités du Loiret, de Monsieur le Directeur Général des Services du Département du Loiret et de Madame la Directrice générale de l'Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire ;

**ARRÊTENT**

**ARTICLE 1 :** La liste des personnes qualifiées, prévue à l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles est arrêtée comme suit pour le département du Loiret :

- Madame Marianne ROUSSAUX
- Madame Magalie PASDELOUP
- Madame Corinne BOURGOIN
- Monsieur Primo SELLIER

**ARTICLE 2 :** Pour contacter la personne qualifiée de son choix, le demandeur ou son représentant légal fait parvenir sa demande à l'autorité de contrôle et de tarification de la structure concernée. Celle-ci lui transmet les coordonnées des personnes qualifiées désignées ci-dessus.

La demande doit être faite auprès de :

**Protection de l'Enfance :**

Conseil départemental, Direction des Ressources et de l'Offre Médico-Sociale

Département du Loiret - 45945 Orléans

[admesms@loiret.fr](mailto:admesms@loiret.fr)

**Personnes en situation de handicap :**

- Conseil départemental, Direction des Ressources et de l'Offre Médico-Sociale

Département du Loiret - 45945 Orléans

[admesms@loiret.fr](mailto:admesms@loiret.fr)

Ou

- Agence régionale de Santé de la région Centre-Val de Loire, Direction départementale du Loiret – Cité Colligny - 131 rue du Faubourg Bannier – BP 74409 - 45044 Orléans cedex 1

[ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr](mailto:ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr)

**Personnes en difficultés sociales :**

Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités,

Cité Colligny - 131 rue du Faubourg Bannier – 45042 Orléans cedex

[ddets-direction@loiret.gouv.fr](mailto:ddets-direction@loiret.gouv.fr)

**Personnes âgées :**

- Conseil départemental, Direction des Ressources et de l'Offre Médico-Sociale

Département du Loiret - 45945 Orléans

[admesms@loiret.fr](mailto:admesms@loiret.fr)

Ou

- Agence régionale de Santé de la région Centre-Val de Loire, Direction départementale du Loiret – Cité Colligny - 131 rue du Faubourg Bannier – BP 74409 - 45044 Orléans cedex 1

[ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr](mailto:ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr)

**Personnes en difficultés spécifiques :**

Agence régionale de Santé de la région Centre-Val de Loire, Direction départementale du Loiret – Cité Colligny - 131 rue du Faubourg Bannier – BP 74409 - 45044 Orléans cedex 1

[ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr](mailto:ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr)

**ARTICLE 3 :** Conformément à l'article R.311-1 du Code de l'action sociale et des familles, en temps utile et, en tout état de cause dès la fin de son intervention, la personne qualifiée mentionnée à l'article L.311-5 informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches qu'elle a entreprises.

Elle rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil, et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

**ARTICLE 4 :** Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services ou associations qui les emploient ou au sein desquels ils exercent une mission.

De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des autres établissements ou services où elles ont exercé dans les 5 dernières années.

**ARTICLE 5 :** Les frais engagés par les personnes qualifiées pour l'exercice de leurs missions peuvent être pris en charge conformément aux dispositions de l'art. R.311-2 du code l'action sociale et des familles.

**ARTICLE 6 :** La durée du mandat des personnes qualifiées est de trois ans à compter de la publication du présent arrêté, renouvelable une fois par tacite reconduction.

La liste des personnes qualifiées est modifiable par arrêté conjoint.

Les personnes qualifiées peuvent à tout moment, en respectant un délai de préavis de 2 mois, renoncer à figurer sur cette liste en adressant un courrier à chaque autorité de contrôle et de tarification.

**ARTICLE 7 :** Le présent arrêté peut, dans un délai de deux mois à compter de la notification de la présente décision, faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif d'Orléans, 28 rue de la Bretonnerie – 45057 ORLÉANS.

Le tribunal administratif peut également être saisi par le site informatique Télé-recours : <https://www.telerecours.fr>.

**ARTICLE 8 :** le Secrétaire Général de la préfecture du Loiret, le Directeur Général des Services du Département du Loiret, le Directeur Général Adjoint de l'Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire, le Directeur Départemental de l'Emploi, du Travail, des Solidarités du Loiret, la Directrice Départementale de l'ARS du Loiret, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera notifié aux personnes qualifiées et fera l'objet d'une diffusion aux établissements et services médico-sociaux du département et qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture du Loiret.

Fait à Orléans, le 31 août 2023

La Directrice Générale



Pour la Préfète du Loiret  
Et par délégation



Christophe CAROL  
Le Secrétaire Général Adjoint

Pour le Président,  
Et par délégation



Guillaume DUMAY  
Directeur général des services



# COMMENT CONTACTER UNE PERSONNE QUALIFIÉE ?

## a) Rôle de la personne qualifiée (assister l'usager dans la défense de ses droits)

L'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles prévoit que « **Toute personne prise en charge par un établissement ou un 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, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État ».

La personne qualifiée est donc extérieure à l'établissement ou service, social ou médico-social (ESMS), et est choisie sur une liste départementale établie conjointement par la Préfète, le Président du Conseil départemental et la Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé.

## b) Comment contacter une personne qualifiée ?

Vous devez adresser une demande à l'autorité compétente à l'adresse postale ou mail indiqué ci-dessous :

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Secteur Protection de l'Enfance</b>            | Conseil départemental, Direction des Ressources et de l'Offre Médico-Sociale<br>Département du Loiret - 45945 Orléans<br><a href="mailto:admesms@loiret.fr">admesms@loiret.fr</a><br> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Secteur Personnes en situation de handicap</b> | Conseil départemental, Direction des Ressources et de l'Offre Médico-Sociale<br>Département du Loiret - 45945 Orléans<br><a href="mailto:admesms@loiret.fr">admesms@loiret.fr</a><br> | <b>Ou</b> Agence régionale de Santé de la région Centre-Val de Loire, Direction départementale du Loiret – Cité Coligny - 131 rue du Faubourg Bannier – BP 74409 - 45044 Orléans cedex 1<br><a href="mailto:ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr">ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr</a><br> |
| <b>Secteur Personnes Agées</b>                    | Conseil départemental, Direction des Ressources et de l'Offre Médico-Sociale<br>Département du Loiret - 45945 Orléans<br><a href="mailto:admesms@loiret.fr">admesms@loiret.fr</a><br> | <b>Ou</b> Agence régionale de Santé de la région Centre-Val de Loire, Direction départementale du Loiret – Cité Coligny - 131 rue du Faubourg Bannier – BP 74409 - 45044 Orléans cedex 1<br><a href="mailto:ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr">ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr</a>                                                                                          |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |
| <b>Secteur personnes en difficultés sociales</b>    | <p>Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités Cité Coligny - 131 rue du Faubourg Bannier – 45 042 Orléans cedex</p> <p><a href="mailto:Ddets-direction@loiret.gouv.fr">Ddets-direction@loiret.gouv.fr</a></p>                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                         |
| <b>Secteur Personnes en difficultés spécifiques</b> | <p>Agence régionale de Santé de la région Centre-Val de Loire, Direction départementale du Loiret – Cité Coligny - 131 rue du Faubourg Bannier – BP 74409 -45044 Orléans cedex 1</p> <p><a href="mailto:ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr">ARS-CVL-DD45-MEDICO-SOCIALE@ars.sante.fr</a></p>   |                                                                                                                                                                         |

Votre demande de mise en relation avec une personne qualifiée devra comprendre les informations suivantes :

- Vos noms, prénoms, coordonnées (adresse postale, adresse mél, numéro de téléphone) et rappel de vos conditions d'accompagnement
- Le nom de la personne qualifiée que vous souhaitez solliciter
- Le nom et coordonnées de la structure avec laquelle vous rencontrez des difficultés
- Une description brève des difficultés rencontrées

Vous pouvez utiliser le modèle figurant en annexe du présent document.

### c) Suite de la procédure

Votre demande motivée sera alors communiquée à la personne qualifiée.

Après avoir donné son accord, cette dernière vous contactera pour vous accompagner dans votre démarche auprès de l'établissement ou service concerné.

En cas d'indisponibilité de la personne sollicitée, votre demande pourra être confiée à une autre personne qualifiée de la liste.

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 a minima sur le projet d'établissement, le projet de service et votre projet d'accompagnement personnalisé.

Il est 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.

**Annexe : modèle de courrier de sollicitation**

**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 (personne mineure ou tutelle) :

.....

Souhaite solliciter Mme/M. .... ,  
figurant sur la liste de personnes qualifiées publiée par l'Agence régionale de santé Centre Val de Loire, le Conseil Départemental du Loiret et la Préfecture du Loiret, 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.

**Pour information : la liste des personnes qualifiées est communiquée dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux par affichage et mention dans le livret d'accueil.**

**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 indiqué dans le document ci-dessus**