



**Délégation Départementale  
de l'Isère**

La Directrice générale  
17/19, rue Cdt l'Herminier  
38032 GRENOBLE Cédex 1



**Préfecture  
de l'Isère**

Le Préfet  
12, place de Verdun  
CS 71046  
38021 GRENOBLE Cédex 1



**Conseil général  
de l'Isère**

Le Président du Conseil général  
Direction de la Santé et de l'Autonomie  
15, av Louis Weil – BP 337  
38010 GRENOBLE Cédex 1

Grenoble, le **25 AVR. 2014**

Mesdames et Messieurs les directeurs  
d'établissements et services médico-sociaux  
de l'Isère

Madame la Directrice, Monsieur le Directeur,

L'article L 311-5 du Code de l'action sociale et des familles prévoit que toute personne prise en charge dans 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'Etat dans le département, le président du conseil général et le directeur général de l'agence régionale de santé.

Ces personnes ont pour mission d'accompagner et de conseiller les usagers de vos établissements dans leurs démarches et la résolution de leurs difficultés.

Pour le département de l'Isère, nous avons l'honneur de vous informer que les personnes qualifiées ont été désignées. Il s'agit de:

- Mme Brigitte Lefebvre,
- Mme Nelly Maroni,
- Monsieur Georges Noblot.

Nous vous prions de trouver ci joint la liste de ces personnes qualifiées et les modalités de sollicitation afin que tout usager de votre structure puisse contacter la personne de son choix.

Nous vous remercions de bien vouloir diffuser largement cette liste à vos usagers, à leurs représentants légaux et au Conseil de la vie sociale de votre établissement ou service. Vous communiquerez aussi cette liste par voie d'affichage en l'annexant à votre livret d'accueil.

Nous vous prions de croire, Madame la Directrice, Monsieur le Directeur, à l'assurance de notre considération distinguée.

P/ La Directrice générale  
de l'ARS

  
Le Délégué Territorial  
Jean-François JACQUEMET

P/ La Directrice Départementale  
de l'Isère  
De la Cohésion Sociale de l'Isère

  
Danielle DUFOURG

P/Le Président du Conseil général  
de l'Isère et par délégation  
Le Directeur de la santé et de  
l'autonomie

  
Eric Rumeau

**Modalités de sollicitation, par un usager d'un service ou établissement social ou médico-social, d'une personne qualifiée figurant sur la liste prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles**

**1. Pourquoi solliciter une personne qualifiée ?**

- Vous rencontrez une difficulté avec le service ou l'établissement social ou médico-social auquel vous avez recours ou qui vous accueille
- Vous avez essayé, sans succès, d'obtenir une réponse auprès de la direction de votre service ou établissement

Vous pouvez, afin de mieux comprendre vos droits et les règlementations qui régissent votre situation solliciter une personne qualifiée figurant sur la liste constituée par l'Agence Régionale de Santé, le Conseil Général et le Préfet. Celle-ci a pour mission de vous aider à comprendre votre situation et d'essayer avec vous et le service ou l'établissement concerné de trouver une solution amiable aux difficultés rencontrées.

La personne qualifiée a donc avant tout une mission de médiation et de conseil auprès de l'usager. En Isère ont été désignées les personnes suivantes :

- Mme Brigitte Lefebvre,
- Mme Nelly Maroni,
- Monsieur Georges Noblot.

**2. Quelles sont les limites de l'intervention d'une personne qualifiée ?**

La mission de la personne qualifiée qui est sollicitée par un usager a des limites très claires : elle ne se substitue en aucun cas à un avocat ou un représentant légal et n'a pas pour rôle de faire des démarches, notamment juridictionnelles, à votre place.

Elle ne s'engage pas non plus à résoudre les difficultés pour lesquelles son conseil est souhaité. Son intervention se borne à une logique de conseil et de médiation amiable.

**3. Comment solliciter une personne qualifiée ?**

Si vous souhaitez faire appel à une personne qualifiée, il vous suffit de remplir la lettre de sollicitation type qui vous a été fournie avec la liste ou de décrire vos difficultés sur papier libre.

Une fois complétée, cette lettre de sollicitation devra être envoyée à l'adresse suivante :

Par courriel : [ars-dt38-handicap@ars.sante.fr](mailto:ars-dt38-handicap@ars.sante.fr), avec pour objet « *message à l'attention des personnes qualifiées* ».

Par courrier : *Secrétariat commun des personnes Qualifiées – Service Handicap Grand Age -17/19, rue Cdt l'Herminier 38031 GRENOBLE Cédex 1*

**Attention** : Afin de garantir la confidentialité de votre demande, veuillez à inscrire le nom de la personne qualifiée que vous souhaitez solliciter sur l'enveloppe et insérez cette enveloppe dans une deuxième enveloppe adressée à l'adresse ci-dessus. En cas d'indisponibilité de la personne qualifiée souhaitée, votre demande pourra être confiée à une autre personne qualifiée de la liste.

**Par la suite, la personne que vous avez sollicitée prendra contact avec vous pour évoquer votre situation.**

**Lettre de sollicitation d'une personne qualifiée  
par un usager d'un établissement ou service social ou médico-social**

Je soussigné (e) .....

Adresse : .....

Téléphone : ..... Mail : .....

Souhaite solliciter Mme/Mlle/M. ....

figurant sur la liste des personnes qualifiées publiée par l'Agence Régionale de Santé, le Conseil Général et le Préfet 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.

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

**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...) :**

**Attention**

Il vous est rappelé que la personne qualifiée que vous sollicitez n'a pas pour mission de résoudre officiellement et définitivement votre problème ou de vous représenter juridiquement dans vos démarches. Son rôle est uniquement de vous conseiller et de vous apporter des éclairages concernant les difficultés que vous pouvez rencontrer.