

### Définition de la personne qualifiée

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.

Vous pouvez également consulter la liste des personnes qualifiées sur le site internet de l'ARS Ile-de-France :

<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/personnes-qualifiees>

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

### Nom des personnes qualifiées de Paris

Nom	Fonctions actuelles	Champs de compétences
Marion AUBRY	Vice-Présidente de l'association TOUPI (tous pour l'inclusion) Directrice d'investissement à BPIFrance	Finances Association TOUPI : accompagnement de familles d'enfants handicapés (démarches et info)
Marie-Françoise FUCHS	Présidente association Old up	Chargée de secteur de formation ; pratiquienne jeux de rôle à la SEPT ; membre SFPPG ; créatrice école des grands-parents européens / fondatrice Old up en 2008 / membre des comités personnes âgées à la fondation de France
Gilles GUILLARD	Autoentrepreneur en recherche développement en sciences humaines et sociales	Directeur de ressources humaines en établissement public puis en banque Directeur d'association de TISF puis d'aide et de soin à domicile
Jean-Christophe LAHLU	Directeur de résidence sociale/FJT/Association ALJT sur Paris	Responsable de maison de quartier, responsable de service enfance, directeur de résidences sociales pour l'association ALJT Paris Tutelle DRIHL
Danièle THELEUS	Membre du CA de l'association TOUPI, de parents d'enfants porteurs de handicap cognitif	Carrière hospitalière

## Formulaire de sollicitation d'une personne qualifiée

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.

**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 ? d'aide ou de soins 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

**Merci d'envoyer cette demande par courrier simple à l'adresse suivante :**

Service signalements réclamations  
Délégation départementale de Paris  
Agence régionale de santé d'ile de France  
Immeuble « Le curve »  
13 rue du Landy  
93200 saint Denis

**ou par mail à l'adresse suivante :**

[ARS-DD75-PERSONNES-QUALIFIEES@ars-sante.fr](mailto:ARS-DD75-PERSONNES-QUALIFIEES@ars-sante.fr)

en mettant en copie l'adresse suivante :

[ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr](mailto:ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr)

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.