



Pré-étude sur les listes de personnes qualifiées, l'un des 7 outils de la loi 2002, 10 ans après.

Par Laurent Giroux

**Consultant Evalueur externe
Président de la sas DEFIS**

Janvier 2013

sas DEFIS – 20 rue du Ronceray – 72380 Sainte Jamme sur Sarthe

Port. : 06.31.55.08.02 – mail : contact-defis@orange.fr

Organisme habilité par l'Anesm : n° H2011-12-889

SIRET : 535 142 590 00012

Il existe, aujourd'hui, une profusion de services à domicile et, encore plus, de services à la personne.

Les personnes âgées, les personnes handicapées et les familles doivent, lorsqu'elles ont besoin d'aide, faire appel à ces structures. Du constat du besoin en passant par le choix de la structure, de la signature du contrat en finissant par la prestation du service en elle-même, cela peut être compliqué et long.

Pour cela, ces personnes en attente d'aide peuvent faire appel à des structures comme les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) qui pourront les aider sur les différents services à domicile. Mais, qu'arrive-t-il lorsque les relations entre ces services d'aide à domicile et le « client » se détériorent ? Qui met en place une médiation ? Qui le client contacte-t-il ? Comment peut-il savoir qu'il est dans son droit ? Qui peut lui dire au contraire, en toute objectivité, qu'il est dans son tort ?

Pour une personne demandeuse d'une prestation à domicile, il lui est utile de connaître la différence entre « service à la personne » et « service à domicile ». En tant que professionnels nous connaissons tous la différence mais une personne aidée, dont ce n'est pas le quotidien, sait-elle que toutes les structures ne peuvent pas faire de la prestation auprès de personnes âgées ou handicapées ? Et comment peut-elle le savoir ?

Ces structures interviennent soit sur tout le département soit sur une zone plus ou moins bien localisée, même si l'agrément est départemental. Elles ont soit l'agrément soit l'autorisation soit...les deux. En outre, certaines structures sont certifiées ou ... labellisées.

Cependant, ce n'est pas encore terminé pour la personne aidée. Il ne suffit pas, pour elle, de choisir une structure, mais il y a, aussi, le mode d'intervention, à savoir l'emploi direct (si finalement elle ne décide pas de faire appel à une structure), les modes mandataire et prestataire, avec les avantages et inconvénients.

Généralement, la personne aidée a déjà une idée sur le nom du service à domicile qu'elle souhaite : soit parce qu'elle avait déjà une intervenante de cette structure pour le ménage/repassage, soit les proches ont fait une « enquête » sur les tarifs. Il est d'ailleurs dommage que le critère se fasse sur les tarifs et non sur la qualité de la prestation de la structure mais, vu la conjoncture économique actuelle, nous ne pouvons que le comprendre. Et d'ailleurs, comment peut-on enquêter sur la qualité du fait même que le CLIC se doit de rester neutre ?

Enfin, il faut savoir que la législation n'est pas la même en mode prestataire et mandataire et en fonction du statut juridique du service à domicile : pour l'instant le code du travail pour les structures de service à domicile à but lucratif, la convention collective unique nationale de l'aide à domicile pour les structures de services à domicile à but non lucratif et la convention nationale des salariés des particuliers employeurs pour le mandataire et l'emploi direct. Pour avoir posé la question aux « clients » de plusieurs services à domicile, nous nous apercevons que la connaissance du client sur le statut juridique du service à domicile intervenant chez lui n'est pas aussi claire qu'on peut le penser...

Si nous consultons la législation concernant le service d'aide à domicile, le moins qu'on puisse dire est que le nombre de textes est important. En outre, une personne aidée n'est pas toujours à l'aise avec l'écrit et la lecture. On peut donc imaginer, pour une personne fragile, les difficultés pour lire et comprendre ces textes. Les professionnels eux-mêmes peuvent interpréter différemment les textes.

Cependant, ce n'est pas parce que ces textes existent que la législation est respectée par les services à domicile ou que les personnes âgées et leurs proches connaissent la législation.

La Commission des clauses abusives (CCA) a publié, le 24 avril 2012, une recommandation 12-01 « visant à sécuriser » les contrats de services à la personne, services à domicile, et leur relation avec le client.

Cette commission a travaillé plusieurs mois, à partir d'une centaine de contrats, de nombreuses auditions, analysées par des magistrats, juristes, représentants des consommateurs et de professionnels des services à domicile (associations, sociétés).

Cette commission recommande « la suppression des clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ».

La recommandation recense vingt-deux clauses à éliminer, quelle que soit l'activité réalisée au domicile et quel que soit le mode d'intervention (prestataire, mandataire ou mise à disposition de personnel). Vingt métiers ont été étudiés lors de ces travaux, le soutien scolaire a pour sa part fait l'objet d'un examen spécifique (recommandation n°10-01).

Mais qui le sait actuellement parmi les personnes « clientes » ou même parmi les professionnels ?

Ce que nous avons pu constater est que les conflits entre la personne âgée et la structure d'aide à domicile durant notre petite enquête sont diverses et variés :

Exemple de la structure A : Nous nous apercevons que certains documents sont inexistantes ou oubliés. Ainsi dans certains livrets d'accueil ne se trouvent pas la charte des droits et libertés de la personne accueillie ou la liste des personnes qualifiées. Certaines structures nous ont fait ainsi savoir qu'ils ne fournissaient la liste des personnes qualifiées que si la personne aidée la demandait,encore faut il qu'elle connaisse l'existence de cette liste !

Exemple de la structure B : Cette structure ne respecte pas le choix de la personne aidée concernant le nombre d'heures d'intervention doublant ainsi la prestation et ... la facture sous prétexte que les enfants sont d'accord (sachant aussi que la personne est autonome et que c'est la personne aidée qui a signé le contrat initial et qui paye).

Exemple de la structure C : Cet autre service qui augmente les tarifs en violation de l'arrêté relatif aux prix des prestations de certains services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Exemple de la structure D : Ce service n'hésite pas à envoyer un responsable administratif consulter les relevés bancaires pour estimer le nombre d'heures maximum que l'on peut « conseiller » à la famille sans même demander au CLIC ou l'assistante sociale du conseil général d'intervenir pour une évaluation des besoins.

Exemple autre : concernant cette fois une cliente qui est injurieuse envers l'intervenant à domicile, le considérant comme une « bonne à tout faire ».

Théoriquement si conflit il y a entre la personne aidée et le service d'aide à domicile, la personne aidée peut soit faire appel au CLIC soit à une personne qualifiée désignée par le préfet, le directeur de l'ARS et le président du conseil général.

En effet, pour répondre aux questionnements des personnes aidées voire pour servir de médiateur, a été mise en place la liste des personnes qualifiées. Ainsi l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles dispose 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. »*

En outre, la **circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004** relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles dispose que le livret d'accueil doit contenir *« la liste des personnes qualifiées remplissant la mission mentionnée à l'article L 311-5, les modalités pratiques de leur saisine et les numéros d'appel des services d'accueil et d'écoute téléphonique, adaptés aux besoins de prise en charge, ainsi que le cas échéant, les coordonnées de l'autorité judiciaire à l'origine de la mesure éducative dont bénéficie l'utilisateur »*.

Or, qui, parmi les personnes aidées connaît cette liste, lorsqu'elle existe ? Dans certains départements elle n'est plus à jour et est, parfois, en cours de « refonte ». Le souci est que les acteurs du social et médico social ne sont pas soit informés qu'il faut intégrer la liste dans le livret d'accueil, soit pensent que cette liste est actuellement à jour, soit encore ajoutent d'autres personnes dans cette liste tout en en supprimant d'autres...

Mais, même si la liste existe, elle n'est pas obligatoirement dans les livrets d'accueil, et rarement il est expliqué sa fonction. En outre, en consultant des listes, nous nous apercevons qu'il y a des abréviations (CLIC, CODERPA) et qu'aucun numéro de téléphone, mail ou adresse postale ne s'y trouve! Qui connaît les CODERPA parmi les personnes aidées ?

Il faut savoir aussi que le fait d'avoir, parmi les membres de la liste, des coordonnatrices de CLIC, pose questionnement, sans vouloir, bien évidemment, mettre en doute leur intégrité et leur professionnalisme. Les personnes qualifiées peuvent intervenir à la demande d'un usager du CLIC, puisque celui-ci est un service social médico-social au sens de la loi 2002-2 ! Par conséquent, on valide le fait qu'une personne qualifiée peut être juge et partie... Il est vrai que, du fait que le service soit gratuit, il est rare d'avoir un conflit envers le CLIC. Mais cela est aussi valable pour les autres membres de la liste puisque nous avons des membres d'associations de personnes handicapées, de services à domicile, et même des directeurs d'EHPAD !

Selon une première estimation, les départements ayant une liste de personnes qualifiées constituent **une minorité, soit largement moins de 50 %**.

Pour conforter cette hypothèse nous avons mis en place une enquête sur les listes des personnes qualifiées menée par des étudiants.

Laurent Giroux, enseignant au Pôle Universitaire d'Alençon et à l'Université du Maine, Président de « DEFIS », une société de conseil, de formation et d'évaluation externe, a demandé à « ses » étudiants (licence professionnelle « directeurs de services à domicile » et Master 1 « Management du Tiers Secteur ») une recherche sur les personnes qualifiées mis en place par la loi du 2 Janvier 2002. En effet, cette loi oblige, théoriquement, chaque département, a désigné des « personnes qualifiées ».

Une personne qualifiée a pour mission d'informer et d'aider les personnes à faire valoir leurs droits, d'assurer un rôle de médiation entre la personne et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer et enfin de solliciter et signaler aux autorités compétentes les difficultés liées à la tarification, à l'organisation de l'établissement ou du service ou encore à une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

Il a donc été demandé aux étudiants de se faire passer pour une personne ayant besoin de cette liste en vue de contacter l'une des personnes qualifiées. 57 départements différents ont été choisis **au hasard** par les étudiants. A l'exception de la Charente Maritime, de l'Eure et Loir et la Seine et Marne tous les départements choisis ont eu un seul interlocuteur.

A savoir aussi que les étudiants sont partis avec un net avantage par rapport à « une personne lambda ». Ils savaient qui contacter : soit l'ARS, la DIRECCTE ou le conseil général. Il aurait été trop difficile pour les étudiants de « faire semblant » de ne pas connaître ces interlocuteurs.

Un autre point important : on suppose que la personne aidée connaît l'existence de cette liste et le rôle des personnes qualifiées ! On s'aperçoit, au vu des résultats de l'enquête, que cela est quasiment impossible « dans la vraie vie ». En effet, on s'aperçoit que si la liste des personnes qualifiées existe bien dans le livret d'accueil il n'est pas fait obligation d'expliquer... sa raison d'être.

Il ne suffisait pas, pour les étudiants, d'avoir cette liste de personnes qualifiées (souvent l'arrêté préfectoral) mais il fallait aussi contacter et interroger une des personnes de la liste sur son rôle en tant que personnes qualifiées et voir s'il y avait un risque de conflit d'intérêt ou non.

Dans cet pré-étude lorsqu'il est dit que la liste n'existe pas cela veut dire qu'une personne a dit qu'elle n'existait pas. Cela ne veut pas dire que c'est la réalité...Enfin, le niveau des étudiants étant différents, la qualité du travail n'est pas la même.

Départements concernés par l'enquête :

Aisne (2) Allier (3), Alpes Maritimes (06), Ardèche (07), Aube (10), Aude (11), Bouches du Rhône (13), Calvados (14), Charente Maritime (17) (deux étudiants), Cher (18), Côte d'Or (21), Côtes d'Armor (22), Doubs (25), Essonne (91), Eure (27), Eure et Loir (28) (2 étudiants), Finistère (29), Gironde (33), Haute Garonne (31), Hérault (34), Ille et Vilaine (35), Indre (36), Indre et Loire (37), Jura (39), Landes (40), Loir et Cher (41), Loire Atlantique (44), Loiret (45), Lot (46), Maine et Loire (49), Manche (50), Marne (51), Mayenne (53), Meurthe et Moselle (54), Morbihan (56), Moselle (57), Nord (59), Oise (60), Orne (61), Puy de Dôme (63), Pyrénées Atlantiques (64), Haute Saône (70), Sarthe (72), Savoie (73), Haute Savoie (74), Paris (75), Seine Maritime (76), Seine et Marne (77) (deux étudiants), Deux Sèvres (79), Var (83), Vaucluse (84), Vendée (85), Vienne (86), Yonne (89), Hauts de Seine (92), Réunion (974).

Suite à cette enquête il apparaît très souvent qu'il y a :

Obligation d'être ...non dépendante

Un premier point apparaît dès le début : une personne seule ou sans internet rencontrera de plus grande difficulté qu'une personne ayant toutes ses facultés, ayant les moyens de téléphoner sans aide ou de se déplacer...et surtout ayant une grande patience !

Méconnaissance de la liste...

Rares sont en effet les interlocuteurs qui ont pu répondre immédiatement à la demande de la personne. Sans parler des interlocuteurs qui ignoraient ce qu'était cette fameuse liste, nous ne parlerons pas des nombreuses fois où faute de savoir les interlocuteurs ont basculé l'appel vers un autre poste d'un collègue... qui ne savait pas non plus répondre à la question ! Beaucoup d'interlocuteurs d'ailleurs ont demandé à la personne ce qu'étaient cette liste et certains ont même demandé de les rappeler pour les renseigner dès que la personne aura trouvé la liste !! L'avantage d'une telle recherche est que les étudiants connaîtront en peu de temps une bonne partie des services d'un conseil général ou d'une ARS vu le nombre de transferts d'appel...

Manque de formation

Plusieurs personnes, anciennement personnes qualifiées, ont été contactées pour connaître leurs impressions. Une majorité a mis en lumière leur manque de formation en tant que personnes qualifiées, ainsi qu'un manque de directives ou de consignes concernant leur mission. Il est aussi à noter l'absence de réunions organisées par les instances. Elles ont fait part du manque de notoriété de la liste qui fait que les personnes

aidées préfèrent passer par des associations comme ALMA qui ne traitent que des situations de maltraitance...un autre point qui ne semblait pas claire selon ces personnes était les critères pour lesquels on les avait choisis. Il semblerait que leurs parcours professionnels et le fait qu'elles soient en retraite dans ce secteur étaient les seules raisons.

Le lecteur trouvera ci-après une description un peu plus détaillée concernant les départements.

Informations particulières concernant les départements concernés :

1. Aisne (2) : liste existante

Le service APA du conseil général oriente directement vers un CLIC du fait de son ignorance sur le concept de personnes qualifiées. Le CLIC de Soissons fait part de l'existence de personnes médiatrices qui remplacent les personnes qualifiées. Ces 12 personnes sont mandatées par le conseil général pour pallier les désagréments subis par des structures.

La DIRECCTE conseille d'appeler l'ARS.

Cette dernière a envoyé la véritable liste des personnes qualifiées...autre que la liste donnée par le CLIC. Ces personnes sont toutes des personnes retraitées. A savoir aussi que c'est au sein du CODERPA que les personnes qualifiées sont choisies. L'une des personnes qualifiées affirment que c'est pour cette raison qu'elles se connaissent.

2. Allier (3) : liste inexistante

Contacté par téléphone le standard du conseil général n'a pas su répondre et a conseillé d'écrire par mail à ce dernier ainsi qu'au centre local d'information et de coordination. Le lendemain, le conseil général a répondu que la liste était en cours d'élaboration et qu'un arrêté sera établi en Janvier 2013. Le CLIC a donné la même information tout en précisant qu'en attendant la personne aidée pouvait contacter une assistante sociale ou le CLIC lui-même.

3. Alpes Maritimes (06) : liste inexistante

Le standard du conseil général a orienté l'étudiant vers le service documentation qui a envoyé par mail un arrêté de 2008 où figurait le nom de deux personnes qualifiées ainsi que le numéro du Service de la Promotion des Équipements pour Personnes Âgées et Adultes Handicapées. Ce service a appris à l'étudiant que cette liste n'était plus à jour. Le conseil général était en discussion avec l'ARS et la préfecture afin de déterminer une nouvelle liste. L'ARS et la préfecture ont confirmé cette information. Cette liste doit être établie en 2013. L'étudiant a demandé ce que devait faire une personne en difficulté en l'absence de cette liste. Ils se sont tous « renvoyés la balle ».

4. Ardèche (07) : liste inexistante

Le conseil général répond rapidement pour dire que cette liste n'existe pas et conseille de contacter la « coordinatrice des accompagnateurs emplois insertion »...

L'ARS, pour sa part, informe que l'arrêté portant désignation des personnes qualifiées est actuellement dans le circuit des signatures. En attendant l'agent de l'ARS conseille de contacter... le conseil général.

La DIRECCTE ne connaît pas cette liste.

5. Aube (10) : liste inexistante

Le conseil général a annoncé que cette liste n'existait pas.

L'ARS ayant « oublié » depuis plus d'un an de faire le changement auprès des pages jaunes, toutes personnes appelant au numéro indiqué « arrivent » à la mairie de Troyes...

Finally lorsque l'étudiant contacte l'ARS, l'agent lui répond que cette liste n'était pas de leurs compétences, qu'il ne pouvait pas lui répondre car cela ne les concernait pas. L'agent a réorienté l'étudiant vers ...le conseil général.

6. Aude (11) : liste existante ?

Le 14 novembre 2012 l'étudiant a contacté l'ARS téléphoniquement et « est tombé » sur une boîte vocale pour ensuite avoir un agent qui l'a renvoyé à nouveau sur une boîte vocale. Ayant rappelé une nouvelle fois en décembre suite au silence de l'ARS, l'agent d'accueil ignorait ce qu'était la liste des personnes qualifiées. Suite à cette discussion, l'agent a dit que cette liste n'existait pas. Il fallait donc que la personne écrive à l'ARS pour expliquer sa situation.

La DIRECCTE : aucune réponse au mail envoyé. Par téléphone, l'agent a répondu que ce n'était pas la DIRECCTE qui gérait cela.

Le conseil général a renvoyé vers le site du défenseur des droits suite à une demande par mail. Par téléphone un agent a affirmé que **cette liste existait mais était confidentielle** et réservée aux membres d'une commission ! Finalement il est dit que la procédure est d'envoyer un courrierà l'ARS.

7. Bouches du Rhône (13) : liste existante ?

L'ARS affirme que la liste existe mais qu'elle n'est consultable que par les personnes qui sont en réel conflit avec un établissement ou service. Si ce n'est pas le cas il est impossible d'avoir accès à cette liste. L'ARS ajoute que c'est elle qui choisit la personne qualifiée qui va intervenir sur l'affaire et non la personne plaignante qui choisit la personne qualifiée. En outre, il faut, avant cela, envoyer un courrier en expliquant le litige.

Pour sa part le service du conseil général interrogé stipule que toutes les informations se trouvent sur son site internet. Finalement le standard transfère l'appel au service « documentation » qui transfère au service « documentation sociale » qui n'avait aucune information sur cette liste. Enfin le service des contentieux a confirmé l'absence de cette liste sans en dire davantage.

8. Calvados (14) : liste existante

L'ARS contactée a redirigé vers le service solidarité du conseil général. Ce dernier a fourni l'arrêté concernant la liste des personnes qualifiées. Cependant il n'y a que le nom et prénom des personnes.

9. Charente Maritime (17) (deux étudiants) : liste inexistante

La DIRECCTE affirme n'avoir en sa possession que la liste des « conseillers salariés » et conseille de téléphoner au conseil général.

Le conseil général a répondu que non seulement la liste était en cours de constitution mais que les personnes qualifiées ne constituaient pas une solution en soi pour enfin avouer que la demandeuse risquait d'être déçue par les compétences de ces personnes du fait de la complexité des problèmes à régler dans le domaine des services à la personne.

A savoir que la dernière liste comportait une seule personne qui a démissionné en 2011. Les instances sont en recherche d'une nouvelle personne.

L'ARS ne répondant pas aux courriers électroniques l'appel téléphonique devenait la seule solution pour avoir une réponse rapide. L'ARS a avoué que la liste n'était plus valable et ne trouvait pas de personnes aptes à devenir « personnes qualifiées ». Il a été donc conseillé d'écrire à l'ARS en vue d'expliquer la situation.

10. Cher (18) : liste inexistante

En recherchant par internet, on s'aperçoit qu'il est impossible d'avoir cette liste sur les sites de l'ARS, du conseil général et de la Préfecture.

L'agent d'accueil de la délégation territoriale de l'ARS, ne connaissant pas cette liste, conseille de contacter directement le siège régional de l'ARS. Finalement nous apprenons que la liste n'existe pas pour deux raisons : difficulté pour les services de comprendre comment réaliser cette liste malgré l'existence d'un guide réalisé par l'ARS du Nord Pas-de-Calais (?) et en raison de l'attente d'une prise d'initiative du conseil général du Cher pour entamer les travaux de réflexion préalables à la création de cette liste, l'ARS étant juste un financeur, selon les dires de la personne contactée.

Le conseil général, pour sa part, annonce ignorer les raisons de cette défaillance. L'agent ajoute que c'est à l'ARS de piloter la mise en place de cette liste !

En attendant, que peut faire une personne en conflit avec une structure ? Concernant « les établissements sociaux et médico sociaux », une commission des plaintes dirigée paritairement par le conseil général et l'ARS se réunit une fois par mois pour traiter des éventuels conflits. Pour la saisir, les résidents ou l'entourage des résidents doivent envoyer un courrier à l'ARS ou au conseil général.

Pour les services à domicile, les bénéficiaires doivent se mettre en contact avec le conseil général qui tente de résoudre les conflits en lien avec les responsables départementaux de l'APA...

11. Côte d'Or (21) : liste existante

Un courrier mail a été envoyé le 19 novembre 2012 à l'ARS et au conseil général. L'ARS n'a toujours pas répondu. Le conseil général a répondu le 5 décembre d'une manière favorable. Cependant, la liste comporte uniquement les noms et prénoms des personnes qualifiées, sans les coordonnées pour les contacter, ni même les fonctions ou anciennes fonctions de ces personnes. Il est écrit, toutefois, qu'il faut écrire soit à la délégation territoriale de l'ARS soit au Pôle interdirectionnel Solidarité et Famille du conseil général. Une des personnes a été contactée par l'étudiant. Elle a été sélectionnée du fait de son ancienne activité professionnelle. Elle a déjà été contactée une dizaine de fois en 4 ans pour résoudre des conflits.

A noter que les services à domicile interviewés de ce département ne connaissent pas l'existence de cette liste.

12. Côtes d'Armor (22) : liste inexistante

Le standard du conseil général oriente l'étudiant vers la direction du pilotage des objectifs et des moyens médico sociaux. La secrétaire du service n'a pas connaissance de

l'existence de la liste des personnes qualifiées. Une heure après, le conseil général rappelle l'étudiant pour annoncer que la liste n'existe pas. Par contre, l'agent du conseil général au téléphone ne pourra pas informer sur la procédure à suivre du fait de l'absence de cette liste de personnes qualifiées. Plusieurs jours après, le service « personnes âgées » est contacté par l'étudiant qui ignore ce qu'est cette liste.

Contactée, la DIRECCTE répondra par l'affirmative sur l'existence de la liste et l'enverra par courrier postal. Malheureusement c'était la liste des conseillers habilités à assister un salarié lors de l'entretien préalable à son licenciement.

La délégation territoriale de l'ARS informe l'étudiant que la liste des personnes qualifiées n'existe pas. Cependant, une procédure existe avec les CLIC. En cas de conflit, la personne contacte le CLIC de son secteur qui actionne alors une instance de concertation regroupant les professionnels. Il n'y a pas de procédure écrite, cela n'est pas formalisé. Au sein de cette instance, en cas de conflit avec un service à domicile on retrouve les professionnels qui interviennent chez la personne, voire aussi le médecin et l'infirmier. La coordinatrice du CLIC anime la réunion. La personne âgée est conviée à la réunion en totalité ou en partie, c'est-à-dire à la fin de la réunion, après délibération.

13. Doubs (25) : liste inexistante

Un mail a été envoyé à la DIRECCTE et au conseil général. La DIRECCTE n'a jamais répondu. Le conseil général a demandé plus de précision concernant la demande. L'étudiant a donc demandé à pouvoir s'adresser à une personne étant en capacité de lui indiquer la procédure à suivre en cas de litige entre une personne âgée et un service d'aide à domicile. Depuis le 12 décembre, l'étudiant n'a reçu aucune réponse du conseil général.

14. Eure (27) : liste inexistante

Un mail a été envoyé le 4 décembre 2012 à l'ARS, la DIRECCTE et au conseil général. Deux semaines après, du fait de l'absence de réponse de ces trois institutions, l'étudiant a décidé de les contacter par téléphone.

Le standard du conseil général a transféré l'appel vers « le service concerné ». Ce service ne connaissait pas l'existence de cette liste. Selon la personne interrogée, ce n'était pas de son ressort. Elle gérait seulement l'APA. Elle a conseillé d'appeler la « direction du travail ».

La DIRECCTE pour sa part a proposé d'envoyer « la liste des conseillers du salarié ». Cet interlocuteur de la DIRECCTE ne connaissait pas la liste des personnes qualifiées. Cette personne lui a aussi proposé de contacter le service « renseignement » de la DIRECCTE.

L'ARS a répondu après trois essais infructueux totalisant 30 minutes. La personne à l'accueil, ne connaissant pas la liste, a conseillé de contacter le tribunal compétent voire le médiateur de la République. Finalement cette personne a fourni le numéro de téléphone de la direction du service de l'autonomie...du conseil général.

Suite à ce conseil de l'ARS, l'étudiant a contacté une nouvelle fois le conseil général au numéro indiqué. On lui a répondu que personne ne connaissait cette liste et qu'il était préférable d'écrire au conseil général, voire de contacter le CLIC d'Évreux qui pourra

certainement répondre à la question. Ce dernier ne connaissant pas l'existence de cette liste a conseillé de contacter...le conseil général.

15. Eure et Loir (28) : liste existante (1er étudiant)

Un courrier électronique est envoyé à la délégation territoriale de l'ARS, au conseil général et à la DIRECCTE le 25 Octobre 2012. Le 26 Octobre l'ARS répond qu'il est préférable de contacter le conseil général en lui fournissant les coordonnées de ce dernier.

Le 5 novembre la DIRECCTE répond par ce message : « *Bonjour. J'ai l'honneur de vous faire savoir que le site de l'ANSP (Agence nationale des services à la personne) est ouvert à tous et permet de consulter l'annuaire national des structures de services à la personne.* »

Après avoir expliqué une nouvelle fois à la DIRECCTE qu'il souhaitait avoir la liste des personnes qualifiées, la même personne répond « *En effet, les structures doivent communiquer à leurs bénéficiaires la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles, liste à laquelle les bénéficiaires peuvent avoir recours en cas de conflit. Cette liste n'est pas établie par nos services.* »

Le standard du conseil général répond rapidement à l'étudiant en renvoyant vers un service qui renverra vers un autre service. L'étudiant a donc expliqué trois fois de suite la même chose pour finalement se voir répondre que la liste n'existe pas. Il n'existe que la liste des services à domicile agréés.

La personne du conseil général conseille de contacter la Direction des équipes sociales et médico sociales qui confirme que la liste ... existe ! Cependant la personne de cette direction, n'étant pas certaine de pouvoir diffuser cette liste, préfère attendre d'avoir confirmation de sa hiérarchie. La liste sera envoyée par mail le 22 novembre 2012. Il n'y a aucune indication sur la manière de contacter ces personnes.

A noter que sur les 4 personnes de la liste, deux se trouvent sur liste rouge...sans parler des homonymes. Le 22 décembre, l'étudiant arrive enfin a contacté une personne qualifiée, qui est aussi conciliateur à la MDPH. Cette personne explique que les personnes qualifiées sont choisies selon leurs compétences ou rattachement à certains secteurs. Ces personnes sont proposées par diverses instances (préfecture, syndicats, associations des consommateurs). Il existe deux types de personnes qualifiées :

- ◆ les personnes qui siègent aux conseils d'administration et qui ont une voix délibérative ou consultative,
- ◆ les personnes en tant que conciliateurs au sein de structure spécifiques.

La démarche est la suivante : les personnes qui rencontrent des conflits contactent par exemple la MDPH pour exprimer leur mécontentement concernant un rejet de décision par exemple. Ces personnes décident par quels moyens elles acceptent d'être aidées (recours gracieux, contentieux ou recours à un conciliateur). La MDPH est donc, selon la personne qualifiée, un « filtre ».

16. Eure et Loir (28) : liste existante (2ème étudiant)

Contacté par l'étudiant le responsable des affaires juridiques du conseil général a tout mis en œuvre pour répondre à la demande. L'étudiant a reçu une semaine après la liste

des personnes qualifiées. Par contre, il est impossible de contacter les personnes qualifiées du fait que cela vient tout juste de se mettre en place.

L'ARS du Centre s'est montrée peu enclin à répondre à la demande de l'étudiant, que cela soit au standard qu'au service santé qui redirige vers la Direction départementale de la Cohésion Sociale qui est encore moins accueillant. L'étudiant a noté une forte agressivité de la part de ces services. On lui a fait clairement savoir qu'elle dérangeait. On ne peut qu'espérer que cela sera différent avec une personne fragile.

L'étudiant a contacté une des personnes qualifiées. Celle-ci a été étonnée de la parution de l'arrêté. Elle n'était pas informée ! En effet, la proposition d'être personne qualifiée date de trois ans !

17. Finistère (29) : liste existante

Le conseil général, ne connaissant pas la liste des personnes qualifiées, a directement redirigé vers l'ARS. Cette dernière a envoyé la liste mais sans les coordonnées. Il fallait que la personne écrive à l'ARS en donnant le nom de la personne choisie. Cette personne qualifiée contacterait directement la personne dans le besoin. Le médiateur a deux mois pour instruire le dossier et donner une réponse à l'utilisateur.

18. Haute Garonne (31) : liste inexistante

L'ARS contactée par téléphone informe que la liste des personnes qualifiées de Haute Garonne n'existe pas. Il faut, pour régler un litige, écrire à l'ARS Midi Pyrénées à Toulouse.

Le conseil général ne répond pas au mail de l'étudiant. Ce dernier décide donc, trois semaines après l'envoi du mail, de contacter le standard du conseil général qui conseille de prendre contact avec un service juridique.

La DIRECCTE annonce pour sa part que la liste n'existe pas dans ce département, comme d'ailleurs dans les autres départements de Midi Pyrénées. L'agent conseille donc de contacter la direction départementale de la protection des populations.

19. Gironde (33) : liste existante

Si le conseil général accepte après discussion de fournir la liste, l'ARS, elle, refuse sans donner plus d'explication.

La procédure girondine pour saisir une personne qualifiée est la suivante :

- Affichage de l'information dans les établissements avec numéro unique à composer,
- C'est la personne souhaitant faire valoir ses droits qui appelle ce numéro et demande les coordonnées de la personne qualifiée.
- En fonction de sa demande, le nom d'une personne pressentie lui est proposé avec la façon de l'interpeller.

20. Hérault (34) : liste existante

Contacté, le standard du conseil général a été incapable de répondre à la question. Une assistante sociale devait rappeler l'étudiant. Ce dernier attend toujours l'appel.

Le standard de l'ARS, ne sachant pas répondre, oriente vers le service des contentieux qui oriente à son tour vers le service « personnes âgées ». Quelques jours après, suite à son appel, le conseil général informera ne pas connaître cette liste de personnes qualifiées et conseille de se diriger vers l'ARS.

L'ARS finalement enverra cette liste par courrier. Malgré la présence des adresses mails et des numéros de téléphone, sur 7 personnes, l'étudiant a réussi à prendre contact qu'avec une seule personne. Cette dernière a répondu que la liste des personnes qualifiées est récente et, qu'à ce jour, il n'y a pas eu d'information ou de formation sur le rôle de la personne qualifiée. Heureusement, elle n'a pas encore été contactée par un usager.

21. Ille et Vilaine (35) : liste existante

L'étudiant a pris contact auprès du conseil général grâce à la rubrique « info sociale en ligne » de son site internet. Il s'avère que ce service est, en effet, apte à rediriger vers les personnes qualifiées. On peut regretter, cependant, qu'il soit nécessaire pour cela d'appeler ce service et que l'appel soit payant. On répond à l'étudiant que c'est la personne âgée qui doit appeler directement ce service pour qu'ils puissent mettre la bénéficiaire d'un service en contact avec une des personnes qualifiées. A savoir que c'est la personne qui explique sa situation au service « Info Sociale en ligne » qui contacte à son tour une des personnes qualifiées qui contacte le service à domicile mis en cause. A aucun moment la personne aidée n'est mise en relation directe avec une personne qualifiée et ne peut encore moins la choisir. Il est à noter que sur l'arrêté il est stipulé dans l'article premier « l'utilisateur peut choisir cette personne qualifiée sur la liste établie à l'article 2 ».

22. Indre (36) : liste existante ?

Le conseil général dit que la liste des personnes qualifiées n'existe pas et qu'on doit écrire à l'ARS qui, à son tour, réoriente vers la préfecture. Un agent signale qu'il n'y a qu'une seule personne qualifiée pour le département de l'Indre et que c'est un délégué territorial du défenseur des droits. Cette personne a refusé plusieurs fois de répondre à l'étudiant, n'ayant pas le temps. Cette personne est uniquement joignable le jeudi de 9h à 12h et de 14h à 18h.

La DIRECCTE affirme qu'il n'existe pas de liste de personnes qualifiées et qu'il faut donc contacter l'ARS.

23. Indre et Loire (37) : liste existante

Contactée l'ARS du Centre réoriente vers la délégation territoriale de l'ARS de l'Indre et Loire qui fournira à l'étudiant la liste des personnes qualifiées une heure après. Sur cet arrêt il y a les noms et adresses postales de chaque personne qualifiées. Aucun numéro de téléphone. Une personne qualifiée reconnaîtra que l'absence de numéro de téléphone peut être un frein aux démarches pour une personne fragilisée. L'ARS informera que

l'absence de numéro de téléphone est volontaire. Le premier contact doit se faire par courrier.

A savoir qu'aucune personne qualifiée ne semble avoir eu des appels concrets. Les personnes qualifiées affirment que les établissements gèrent en majorité les conflits en interne, les personnes qualifiées étant le dernier recours.

L'une d'entre elles confie notamment que, lors de la signature de l'arrêté, on lui aurait confié que son travail ne consisterait tout au plus qu'à répondre à un ou deux appels par an.

Une autre confie son étonnement quand à l'absence d'instructions sur la définition précise de leur travail.

Une autre encore avoue qu'elle aurait souhaité des fiches explicatives sur leur rôle, les objectifs, des feuilles de route.

Une dernière, enfin, dit que si elle est appelée à résoudre un conflit, elle fera appel au conseil général pour avoir plus d'informations sur la tâche à accomplir.

Une personne qualifiée a ajouté que si le conflit était trop important elle se réserve le droit de refuser de le traiter, sa mission étant bénévole...

24. Jura (39) : liste inexistante

Contacté par téléphone, le conseil général a orienté l'appel vers la Direction des services sociaux dont les agents n'ont pas entendu parler de liste de personnes qualifiées. Finalement l'étudiant s'est vu conseillé de contacter le médiateur de la République. Cependant, l'un des agents réoriente l'étudiant vers le directeur des services solidarité et santé du conseil général, la liste des personnes qualifiées ne lui évoquant rien.

L'étudiant contacte ensuite la délégation territoriale de l'ARS qui ne connaît pas la liste des personnes qualifiées. L'étudiant est mis en relation au siège régional de l'ARS avec le responsable de la mise en place de la liste des personnes qualifiées.

Celle-ci donne les informations suivantes : depuis la loi de janvier les responsables de la santé et du médico social (ARS, Préfecture et conseil général) ne se sont jamais préoccupés de la mise en place des personnes qualifiées en Franche-Comté.

Aujourd'hui, après plusieurs demandes de responsables de structures gestionnaires ayant pris connaissance de l'article L311-5 du CASF et de l'existence de démarches d'appel à projet, une liste non nominative est en cours d'élaboration.

Il est reconnu que l'ARS est en défaut par rapport à ce sujet et qu'ils ne sont pas en règle avec la loi du 2 Janvier 2002. La personne ajoute qu'elle ne comprend pas pourquoi cet article du code n'a pas été pris en compte plus tôt.

Il lui semble que l'article L 311-5 du CASF est très peu précis et pas assez clair par rapport à la mise en place des personnes qualifiés et qu'il y a un manque de documents explicatifs à ce sujet. Le contenu des postes reste assez flou et cela pose problème car beaucoup de personnes s'inquiètent de leur rôle et de l'investissement que cela demande.

Actuellement des entretiens sont réalisés avec les futures personnes qualifiées afin de leur expliquer précisément le rôle de la personne qualifiée. Il y aura ensuite toute une campagne d'information auprès des établissements et services sociaux et médico-sociaux. La liste nominative sera ensuite arrêtée par la commission regroupant des représentants de l'ARS et des délégations et des représentants des conseils généraux.

Il est ajouté que les médiateurs de la République ne sont pas considérés comme compétents dans ces domaines et qu'ils n'ont pas à être sollicités dans ce genre de démarches.

25. Landes (40) : liste existante

L'ARS et la DIRECCTE ont répondu à l'étudiant le jour même en transmettant la liste des personnes qualifiées.

Le Conseil général n'a pas répondu à la demande faite par mail. L'étudiant a donc contacté les services du conseil général par téléphone. Un agent a répondu que cette liste n'existait pas et qu'il fallait par conséquent contacter « un conciliateur de justice » ou faire appel « au défenseur des droits ».

La préfecture a été contactée. Un agent a répondu que cette liste n'existait pas et, même si elle existait, elle concernerait certainement qu'exclusivement les organismes publics.

Une personne qualifiée contacté a avoué qu'elle avait pu observer une réticence de la part des dirigeants des établissements et services sociaux et médico sociaux à porter à la connaissance des clients la liste des personnes qualifiées.

26. Loir et Cher (41) : liste existante

Il faut savoir qu'un service à domicile demandant la liste des personnes qualifiées a reçu le message suivant du conseil général : les arrêtés de nomination sont parus le 4 janvier 2012 et modifiés le 2 juillet 2012. Ces arrêtés ont été signés conjointement par la DDCSPP, l'ARS et le Conseil général. Le référent ARS doit les transmettre, ainsi que la procédure, pour que l'établissement ou service puisse les joindre aux livrets d'accueil.

Pour information, si un usager souhaite contacter la personne qualifiée, elle doit écrire ou téléphoner à l'autorité de contrôle concernée, qui se chargera de transmettre la demande à la personne qualifiée. Celle-ci reprendra contact avec l'usager, et rendra compte ensuite à l'autorité de contrôle. Le pilote de dispositif est la DDCSPP.

A savoir qu'à ce jour, ce service n'a pas reçu les arrêtés. L'ARS a fourni la liste à l'étudiant après un délai de 5 semaines.

Les personnes qualifiées contactées se posent beaucoup de questions notamment :

Comment faire connaître cette liste aux personnes qui utilisent déjà un service à domicile ? Comment leur donner cette liste. L'ARS qui doit être contacté en premier n'est elle pas un frein à la démarche de la personne ?

Une personne qualifiée : « Que les directeurs d'établissement aient la liste avec nos coordonnées je trouve cela bien mais il ne faut pas les donner aux bénéficiaires. Il y a déjà eu un établissement qui s'est fait « remonté les bretelles » pour avoir donné nos coordonnées aux bénéficiaires. »

27. Loire Atlantique (44) : liste existante

Contacté par l'étudiant, l'ARS des Pays de la Loire a envoyé rapidement la liste des personnes qualifiées. Cependant ne se trouvaient sur cette liste que les noms, prénoms et anciennes fonctions des personnes qualifiées. Étaient absentes les adresses postales et électroniques ainsi que les coordonnées téléphoniques. Faisant part de ce constat à l'ARS, l'étudiant a été redirigé vers le conseil général et à la délégation territoriale de l'ARS. Le conseil général a été malheureusement dans l'impossibilité de répondre puisque les services ignoraient déjà ce qu'était une liste de personnes qualifiées ! L'étudiant a rencontré la même mésaventure avec la DIRECCTE et l'ARS 44.

L'étudiant a donc interrogé les personnes en question se trouvant dans les pages blanches. Aucune ne s'est avérée être une des personnes qualifiées... seraient-elles toutes sur liste rouge ?

28. Loiret (45) : liste inexistante

Le standard du conseil général a redirigé l'étudiant vers le Pôle Autonomie du conseil général. Ce service répond que la liste des personnes qualifiées est en cours de rédaction. En attendant on peut contacter un chargé de mission « maintien à domicile ».

29. Lot (46) : liste existante mais introuvable

Le standard du conseil général contacté a conseillé de faire appel à une assistante sociale. **Le pôle « gérontologie et personne handicapée » a confirmé l'existence de cette liste** mais il faut contacter les services de la préfecture qui a redirigé vers ... le conseil général...

La DIRECCTE, pour sa part, a expliqué que leur service n'était pas apte à pouvoir aider et qu'il fallait contacter le conseil général.

Même réponse de la part de l'ARS.

30. Maine et Loire (49) : liste existante

Le conseil général au service « Personnes âgées » a fortement conseillé de contacter l'ARS.

Le service des « services à domicile » de la DIRECCTE ne connaissait pas la liste des personnes qualifiées qui a aussi réorienté vers l'ARS.

Un service de l'ARS a réorienté vers la Préfecture. En outre, elle a ajouté qu'il fallait résoudre ce litige en interne. Cependant, l'étudiant lui a fait part de la découverte de la liste sur des livrets d'accueil d'EHPAD. Il semblerait que cette liste ne soit plus à jour.

Contactée, la préfecture n'a pas compris les raisons de cet appel et a réorienté vers l'ARS. La personne de l'accueil de l'ARS a réorienté vers la Direction Départementale de la Cohésion Sociale qui a réorienté vers un médiateur, sans savoir quel médiateur exactement. Le CCAS d'Angers contacté par l'étudiant a orienté vers le médiateur de la mairie mais sans succès. La mairie a redirigé vers le CCAS de Saumur qui a recommandé de contacter le CLIC qui a pu enfin fournir la liste. Ouf !

La coordinatrice l'avait reçue il y a peu de temps de la part ...du conseil général. A savoir que la coordinatrice n'a jamais eu besoin de la transmettre sur demande. D'ailleurs, elle en savait peu sur cette liste.

L'étudiant a continué à demander la liste à l'ARS des Pays de la Loire. La personne au téléphone, suite à son échec de trouver la liste, a conseillé d'écrire un mail par l'intermédiaire du site internet. Peu de temps après, l'étudiant a reçu un mail d'une personne chargée de « projet à la direction des relations avec les usagers et les personnes de l'ARS ». Finalement le secrétariat des personnes qualifiées de la délégation du Maine et Loire transmet la liste des personnes qualifiées.

Ces personnes sont actuellement retraitées. Un usager ne peut pas les contacter directement. Il faut d'abord écrire à l'ARS. Ce n'est pas non plus l'usager qui choisit la personne qualifiée mais les services de l'ARS en fonction de risque de conflits d'intérêt ou non.

31. Manche (50) : liste inexistante

L'agent d'accueil du conseil général oriente vers la direction du service hébergement ...qui oriente vers la direction des établissements sociaux et médico sociaux.... qui ne peut donner de réponse dans l'immédiat.

La DIRECCTE répond au bout de 10 mn d'attente... qui finalement oriente vers le « tribunal compétent », ne sachant pas ce qu'est cette liste. Nous ne savons d'ailleurs pas quel est ce « tribunal compétent ».

32. Marne (51) : liste inexistante

Selon l'ARS, il n'y aurait pas de liste de personnes qualifiées, mais toujours selon l'ARS et la MDPH ce sont les médiateurs de la République qui seraient à même de gérer les problèmes entre deux infrastructures du social et médico social.

33. Mayenne (53) : liste inexistante

Contactée par l'étudiant, la délégation territoriale de l'ARS en Mayenne avoue que la liste des personnes qualifiées n'existe pas. Elle ajoute qu'il faut se rapprocher la délégation territoriale de l'ARS à Nantes. N'est ce pas une erreur d'orientation ? Toujours est-il que la délégation territoriale de l'ARS de Loire-Atlantique n'a pas trop compris l'appel de l'étudiant.

34. Meurthe et Moselle (54) : liste inexistante

Contactée par l'étudiant, l'agent de l'ARS de Lorraine avoue ne pas connaître la liste des personnes qualifiées et encore moins si elle existait. Finalement il a été conseillé de contacter le conseil général de Meurthe et Moselle. Ce dernier a informé que cette liste existait. Ne s'y trouvaient sur cette liste aucunement le numéro de téléphone ou adresse mail des personnes qualifiées mais uniquement les adresses postales, ce qui, pour l'agent du conseil général, était suffisant. Lorsque l'étudiant a reçu par mail la liste, il était spécifié que cette liste n'était plus à jour et qu'ils étaient dans l'attente de signature d'un nouvel arrêté !

Cependant, l'étudiant a interrogé les anciennes personnes qualifiées. il s'avère que ces personnes n'ont pas été sollicitées ou très peu. L'une d'elles a été contactée par un

directeur d'EHPAD en conflit avec l'un de ses résidents. La personne qualifiée a refusé de prendre ce dossier car, pour elle, c'est le résident qui doit prendre contact avec elle... l'une des personnes qualifiées a dit avoir assisté à une réunion durant laquelle toutes les modalités de ce rôle ont été présentées.

35. Morbihan (56) : liste inexistante

Contacté par l'étudiant, le standard du conseil général réoriente vers la direction des interventions sanitaires et sociales. Malheureusement, cette direction ignore ce qu'est cette liste et demande même des informations à l'étudiant !

Concernant la délégation territoriale de l'ARS de Bretagne au Morbihan annonce que la liste est en cours d'élaboration et qu'elle devrait être publiée d'ici 2 ou 3 mois. En attendant il faut contacter le médiateur à la préfecture. Le délégué du médiateur de la république confirme cependant ne pas pouvoir intervenir dans ce genre de situation du fait qu'il ne traite que des conflits entre les usagers et les administrations publiques.

36. Moselle (57) : liste existante

Le conseil général est contacté pour demander la liste des personnes qualifiées qui demande à la personne de contacter la personne mentionnée sur le dossier APA, sans savoir si la personne en question est bénéficiaire de l'APA... finalement le conseil général conseille de contacter l'ARS.

L'ARS fournit la liste suite à un courrier électronique. Sur la liste il est mentionné la secrétaire référente des personnes qualifiées qui explique avec patience et efficacité à l'étudiante le principe de la liste. Cette liste a été envoyée à tous les services à domicile avec obligation de la faire connaître auprès des clients.

37. Nord (59) : Liste inexistante ?

Contacté, le conseil général a refusé de communiquer cette liste invoquant le fait que cela était interdit. L'agent a cependant conseillé de contacter la maison des avocats.

L'équipe médico sociale des personnes âgées et handicapées du conseil général ne connaissait pas non plus cette liste et a conseillé de contacter l'ARS. Cette dernière a refusé de donner la moindre information sur cette liste.

38. Oise (60) : Liste inexistante

Le conseil général répond rapidement que la liste n'existe pas du fait que l'ARS n'est pas arrivé à un accord avec le conseil général sur l'élaboration de cette liste.

La DIRECCTE confirmera bien que cette liste n'existe pas sans donner d'explication.

L'agent de l'ARS dit ne pas connaître cette liste et qu'il faut suivre la procédure : envoyer un courrier à l'ARS en détaillant le plus possible la situation pour que cela soit traité...si nécessaire.

39. Orne (61) : liste inexistante

Le conseil général a annoncé à l'étudiant que la liste des personnes qualifiées n'existait pas. La délégation territoriale de l'ARS a confirmé ajoutant que cette liste devrait voir le jour en 2013.

40. Puy de Dôme (63) : liste inexistante

Suite à un courrier électronique infructueux au conseil général, un appel téléphonique a été nécessaire. 4 interlocuteurs différents avant d'avoir un début de réponse. La dernière personne a confirmé que la liste n'existait pas et qu'il fallait dans ce cas contacter une assistante sociale.

L'ARS a été difficile à joindre du fait de la boîte vocale. Deux appels ont été nécessaires pour avoir comme réponse de devoir remplir la « fiche de signalement des événements indésirables et des situations exceptionnelles et dramatiques ».

La DIRECCTE, de son côté, a informé qu'elle ne pouvait rien faire et qu'il était préférable de contacter l'établissement ou service pour régler à l'amiable la situation.

41. Pyrénées Atlantiques (64) : liste existante

Suite à un mail envoyé à l'ARS et le conseil général, l'étudiant a reçu le lendemain la liste des personnes qualifiées par l'ARS. Le conseil général a répondu trois semaines après en s'excusant du retard. Malheureusement, il n'y a avait aucun moyen de contacter ces personnes du fait de l'absence de mail ou téléphone à la différence de l'adresse postale de chaque personne.

Après de longues recherches, une personne qualifiée contactée a donné plusieurs informations intéressantes :

- ◆ Elle est élu pour 3 ans et son mandat est renouvelable une fois, soit 6 ans maximum,
- ◆ Elle n'a pas le droit d'intervenir auprès d'un plaignant si cela oppose leurs anciennes structures où ils occupaient leurs onctions.
- ◆ Elle a deux mois à compter de la saisie de la plainte pour y répondre
- ◆ Lorsqu'elle est appelée elle se réfère comme les autres personnes au même cahier des charges comprenant un règlement de fonctionnement et une charte d'intervention

Le seul moyen de contacter par téléphone ces personnes qualifiées est de faire une recherche sur les pages blanches. Deux personnes qualifiées sont sur liste rouge semble-t-il.

42. Haute Saône (70) : liste inexistante

Pour contacter l'ARS il est très difficile de trouver sur le site internet le moyen de contacter les services. Cela se fait, comme très souvent, par internet. L'ARS a répondu que la liste était en cours d'élaboration et qu'en attendant il fallait contacter le conseil général.

La DIRECCTE ne connaît pas la liste des personnes qualifiées. L'agent a dit que cela ne dépendait pas d'eux et qu'il ne pouvait donc pas aider l'étudiant. Finalement cette personne a conseillé de contacter le médiateur de la République.

En attendant seule la direction de la solidarité et de la santé publique semblait pouvoir régler un conflit avec une structure d'aide à domicile.

43.Sarthe (72) : liste existante

Un courrier électronique est envoyé à la fois au conseil général et à la délégation territoriale de l'ARS. Deux jours après le conseil général a transmis cette liste. L'ARS a répondu deux jours après pour dire que, sachant que le conseil général avait fait le nécessaire, il était inutile de renvoyer à nouveau la liste. Bonne coordination entre les services.

Il est à noter une forte proportion de personnes qualifiées en activité, notamment un directeur d'EHPAD. Que peut penser une personne recevant cette liste et qui est en conflit avec un directeur d'EHPAD ? Il est cependant dit dans l'arrêté que les personnes qualifiées « ne peuvent détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers quelle que soit leur nature ou être salariées, dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et d'accueil intéressés par la demande ». L'une des personnes qualifiées contacté a stipulé que « la plupart du temps, il s'agit de mécontentement envers le service d'aide mais également par le manque de professionnalisme et de savoir faire des aidants professionnels. »

44.Savoie (73) : liste inexistante

L'ARS et le conseil général ont été contactés par mail. N'ayant aucune réponse une semaine après, l'étudiant décide de téléphoner.

Un agent du conseil général s'est justifié en précisant que cela dépendait du droit privé et que le conseil général n'était pas compétent pour communiquer cette liste. Une responsable de la Direction de la Vie Sociale avoue ne pas connaître cette liste et, après renseignement pris, dit que les élus s'interrogent encore sur la réelle efficacité de cette liste. Le mieux serait donc d'envoyer un courrier au conseil général pour expliquer la situation.

La responsable de la Cellule Handicap Grand Age Service Personnes Âgées confirme bien que la liste des personnes qualifiées est en cours de constitution.

Le conseil général conseille de contacter le « tribunal d'instance » ou l'assureur de la personne aidée !

45.Haute Savoie (74) : liste existante mais non validée

Le 29 juin 2012, un communiqué de presse du Comité départemental de la prévention et lutte contre la maltraitance permet à l'étudiant d'apprendre que la liste existe. En effet dans ce communiqué il est dit :

« Les travaux engagés en 2011 s'articulent autour des projets suivants :

Le renouvellement de la liste des personnes qualifiées : un travail de concertation entre les services de l'ARS Rhône-Alpes, du Conseil général et de la Direction départementale de la cohésion sociale associé à un appel à candidatures ont permis d'établir une liste de 9 personnes qualifiées, réparties sur les différents domaines concernés (personnes âgées, personnes handicapées, personnes en difficultés spécifiques, domaine social et protection de l'enfance).

Ces personnes sont à la disposition des usagers qui les solliciteront pour trouver une solution amiable aux problèmes qu'ils rencontrent avec le service auquel ils font appel ou l'établissement qui les accueille. Une première rencontre a eu lieu cette année 2011 afin de définir le champ de la mission d'une personne qualifiée et les modalités d'exercice. »

Le conseil général contacté redirige vers son « service du contentieux et du conseil juridique ». La personne concernée a répondu qu'il fallait écrire au responsable de ce service qui traitera la demande sous 30 jours.

La direction départementale de la cohésion sociale a répondu pour sa part qu'il fallait contacter l'ARS...alors que cette même direction avait participé à l'élaboration de cette liste...

La délégation territoriale de l'ARS a répondu qu'effectivement qu'une telle liste avait été établie en 2011 mais qu'elle n'était toujours pas entrée en vigueur suite à un problème concernant la signature du Directeur général de l'ARS Rhône Alpes que le conseil général souhaitait faire apparaître en tant que partie prenante à sa constitution. Toujours selon l'ARS de haute Savoie, la liste de 2011 est donc en attente de décision ministérielle quant à sa ratification. Actuellement, il n'y a donc pas de personnes qualifiées officiellement habilitées. La personne ajoute que cet outil a été extrêmement peu sollicité depuis sa création en 2004, très probablement de par la méconnaissance de son existence par le public.

46. Paris (75) : liste inexistante ?

L'accueil téléphonique de Paris invite systématiquement la personne à aller sur internet du fait que les agents sont ignorants des raisons de cette liste. Il est bien connu que les personnes âgées sont férues d'internet...

La Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé est injoignable malgré le conseil du standard de la mairie de Paris pour contacter ce service. Finalement les agents de la Mairie invitent à faire un courrier qui sera envoyé par eux à la DIRECCTE.

47. Seine et Marne (77) (deux étudiants) : liste existante

L'ARS répondra très rapidement à la demande et fournira la liste des personnes qualifiées 5 minutes après le contact téléphonique.

Parmi les personnes qualifiées se trouve un responsable de SSIAD. Pour ce dernier, la personne qualifiée se doit d'écouter la plainte des usagers, d'analyser la situation et se mettre en contact avec le service concerné. Son but est de trouver un arrangement à l'amiable.

48. Seine Maritime (76) : liste existante

Le conseil général annonce qu'il faut avant toute chose envoyé un courrier pour expliquer la situation. Cependant, après avoir insisté il est enfin possible d'avoir la liste des personnes qualifiées.

L'ARS met en contact direct avec une personne qualifiée en communiquant son adresse électronique.

49. Deux Sèvres (79) : liste inexistante

L'ARS du Poitou Charente a conseillé l'étudiant de se diriger vers une assistante sociale ou de régler à l'amiable avec le directeur de l'établissement. Finalement, après avoir fait plusieurs services, dont le service de la médiation informatique de l'ARS, on a répondu à l'étudiant que l'ARS n'était pas apte à traiter ce genre de demande et que la compétence en revenait au conseil général.

La DIRECCTE, ne connaissant pas cette liste, a redirigé l'étudiant vers la préfecture, qui n'a pu, non plus, répondre à la demande.

Concernant le conseil général, le service des assistantes sociales informe l'étudiant que la liste n'existe pas. Une personne s'occupant de ce dossier avoue qu'il est difficile de l'établir. Depuis la réorganisation des services départementaux et régionaux tous les dossiers sont désordonnés. Il est d'ailleurs difficile de trouver des personnes disponibles et suffisamment formées pour tenir ce rôle. Il est aussi essentiel que ces personnes aient une neutralité et les compétences requises. En 2011, l'ARS a été sollicitée pour faire avancer ce dossier, sans succès. A savoir que cette liste n'aurait jamais existé dans ce département... il est conseillé aux personnes se trouvant en difficulté de s'orienter vers le CODERPA.

50. Var (83) : liste inexistante

Le conseil général n'ayant pas l'information, il dirige le demandeur vers la Maison des Droits et de la Justice. L'un des interlocuteurs de cette instance stipule que cette liste n'existe pas pour l'instant mais devrait voir le jour début 2013. Cette personne ajoute qu'il est préférable d'attendre jusque là.

ARS et DIRECCTE sont injoignables. Il y a, à chaque fois, un message vocal sans possibilité de laisser un message ou d'avoir un conseiller en direct.

51. Vaucluse (84) : liste existante

Le standard du conseil général ne connaît pas la liste des personnes qualifiées mais oriente l'étudiant vers le pôle des services sociaux. Ce dernier, n'étant pas informé non plus, oriente vers le service projet/ingénierie sociale. Ce dernier répondra favorablement à la demande de l'étudiant en envoyant la liste par courrier électronique. Cette liste date de 2008.

Un courrier doit être envoyé au conseil général en expliquant la requête, le type de conflit et concernant quel établissement. Il a été impossible de contacter une personne qualifiée du fait de son indisponibilité : souvent en réunion du fait qu'elle est responsable d'un établissement.

52. Vendée (85) : liste existante

Le contact s'est fait par internet auprès de la délégation territoriale de l'ARS. Dès le lendemain l'étudiante a reçu une réponse positive.

Parmi les membres de la liste des personnes qualifiées, nous notons des membres de la MDPH, du CODERPA, un ancien directeur d'UDAF et un ancien président de l'association JALMAV, un ancien responsable de l'association des maires de Vendée et un juriste en droit de la santé.

Le souci est que seuls le prénom, nom et statut professionnel des personnes apparaissent. Ni mail, ni coordonnées téléphoniques ne sont à disposition. Il faut donc faire une recherche par internet pour les contacter.

L'une des personnes contactées avouent ne pas savoir comment elle est devenue « personne qualifiée ».

L'autre personne connaissait bien sa mission et avait un certain recul par rapport à son activité.

Selon elle, les problèmes étaient souvent dus à des mésententes entre les enfants des personnes âgées et la structure et non de la maltraitance. Cette personne ne s'est pas porté candidate pour être personne qualifiée.

53. Vienne (86) : liste inexistante

Un contact téléphonique se fait avec le conseil général (direction des interventions sanitaires et sociales) qui dit ne pas intervenir concernant les associations ni l'ADMR (sic).

A la demande de la liste des personnes qualifiées une adresse mail et un numéro de téléphone sont donnés. Il est par contre clairement dit que la personne est très occupée !

Un mail est envoyé le 10 décembre 2012 du fait que la personne est injoignable par téléphone. Nous attendons toujours une réponse.

L'ARS est contacté par le numéro AZUR (0811). La personne dit ne s'occuper que du journal électronique. Elle conseille de contacter un avocat ou un syndicat voire la délégation territoriale de l'ARS. L'étudiant n'ayant pas trouvé le numéro de cette délégation elle en profite pour le lui demander. Réponse : « cherchez un peu plus ! ».

Finalement, l'étudiant réussit à trouver un numéro de téléphone de la délégation territoriale de l'ARS qui conseille de contacter le conseil général ou la mairie. L'ARS ajoute en outre que si la structure avec qui la personne est en conflit est une association alors cela ne concerne que le conseil général et non l'ARS. L'ARS affirme ne pas pouvoir aider la personne.

La DIRECCTE conseille, de son côté, de contacter l'inspection du travail qui oriente vers le service des particuliers employeurs. Ce service est uniquement joignable le mercredi de 9h à 12h et le vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Suite à cet échec, l'étudiant rappelle le conseil général qui répond finalement que la liste des personnes qualifiées n'existe pas mais qu'il existe des familles d'accueil (?). La responsable de service du conseil général conseille finalement d'écrire au président du conseil général.

54. Yonne (89) : liste existante ?

Suite à un mail envoyé à l'ARS, la DIRECCTE et le conseil général, l'ARS répond qu'il existe une liste des personnes qualifiées et qu'il faut contacter la DDCSPP en donnant le nom et le numéro de la personne référente. Cette personne n'a jamais répondu aux appels. Finalement un inspecteur des affaires sanitaires et sociales de la DDCSPP ne « voyait pas où leurs services pourraient intervenir dans ce domaine ». Ce dernier a donc conseillé de

prendre contact avec le conseil général. Du fait de ces relations, l'étudiant réussit à avoir les coordonnées électroniques de la personne responsable des services à la personne. Cette dernière n'a jamais répondu malgré les mails et relances.

Il semblerait que la liste existe après avoir été sur un site internet grand public mais est-elle valide ?

55. Essonne (91) : liste existante

La secrétaire du conseil général suite à la demande de l'étudiant n'a pas su répondre ajoutant qu'au conseil général tout le monde était qualifié...elle ne connaît pas non plus la liste des personnes qualifiées. Finalement la liste est accessible par internet mais sans accès des coordonnées, elle date de septembre 2009.

56. Hauts de Seine (92) : liste existante ?

Malgré des recherches auprès du conseil général, de l'ARS et la DIRECCTE, l'étudiant n'a obtenu aucune réponse.

57. Réunion (974) : liste inexistante

Le standard de l'ARS a transféré l'appel de l'étudiant au service communication qui ne connaissait pas cette liste. Ce service a donc orienté vers le conseil général.

La Direction Action de Solidarité et d'Intégration du conseil général n'avait pas connaissance de cette liste et a donc transféré l'appel au service « Presse et Communication ». Nouvel échec. Finalement l'étudiant est invité à contacter la préfecture. Les services de la préfecture ont avoué ne pas connaître cette liste.

La DIRECCTE n'a pas pu informer l'étudiant ne connaissant pas non plus cette liste.

Finalement une nouvelle fois contactée la préfecture a annoncé que cette liste n'existait pas.

Proposition

Comme nous pouvons le constater le système des listes de personnes qualifiées semble rencontrer des difficultés. Nous notons l'absence importante de listes dans les départements, ainsi que le peu d'information sur cette liste et du non respect des obligations liées à elle pour les services à domicile. Nous regrettons, par ailleurs, qu'il n'y ait aucun texte pour cadrer les nominations en évitant notamment les conflits d'intérêt.

C'est pourquoi, il serait peut-être pertinent, nous semble-t-il, de revoir purement et simplement le principe de la liste des personnes qualifiées. Ne serait-il pas pertinent de revoir le rôle des CLIC, qui sont de plus en plus souvent intégrés dans les services du conseil général, et de mettre en place un MEDIATEUR répondant à certains critères au sein des équipes CLIC du département ? Il devrait ainsi :

- Présenter des garanties de moralité, de neutralité et d'indépendance, c'est-à-dire ne pas être client, salarié, bénévole, administrateur ou gérant d'un service à domicile ou même d'un CCAS gérant un service à domicile, ainsi que proche de près ou de loin avec un opérateur de téléassistance,
- Œuvrer dans le domaine de l'action sociale ou médico sociale ou présenter des compétences en matière de connaissances des droits sociaux;
- Être tenu à une obligation de discrétion à l'égard des informations dont il rend compte,
- Être en relation direct avec les services de l'ARS et du conseil général,
- Être nommé par le préfet et le président du conseil général

Son rôle serait de :

- Accueillir la personne et l'écouter. Peut-être est ce une réaction de rejet de la personne âgée d'avoir une personne « étrangère » chez elle, ou le fait que la personne considère que faire appelle à un service d'aide est une perte d'autonomie.
- Si conflit il y a, étudier avec elle sa situation,
- Contacter le service d'aide à domicile ou le service de téléassistance référent dans le département, voire les autres acteurs du secteur social et médico social,
- Aider les personnes à résoudre un conflit de manière amiable avant tout avec le service à domicile en amenant la personne âgée et un représentant du service à domicile à confronter leurs points de vue, le médiateur leur permettra de trouver une solution entre la personne et le SAAD,
- Prendre les mesures nécessaires en cas de maltraitance éventuelle.

Pour cela les moyens de mener à bien pour le médiateur pourraient être les suivants :

- Ce médiateur devrait bénéficier
 - o d'une couverture médiatique importante pour que les personnes âgées et les proches soient informés de son existence,
 - o Un numéro gratuit et ne permanence