



**Le Conseil Consultatif**  
des Personnes Accueillies / Accompagnées  
**Région - Nord Pas de Calais**  
199/201 rue Colbert  
59000 LILLE

## Contribution du CCRPA Nord Pas de Calais

### Préconisations à l'attention des personnes qualifiées

*Suite au travail collectif mené lors du CCRPA Nord Pas de Calais du 12.04.2013*

## Ce que les personnes accueillies et accompagnées attendent d'une personne qualifiée :

**Qu'elle soit joignable :** La personne qualifiée doit pouvoir être joignable rapidement et par un moyen simple et accessible au plus grand nombre. Si une adresse mail est un moyen de communication pratique, nous souhaiterions principalement que la personne qualifiée soit accessible par téléphone. Pour répondre aux situations d'urgence et à la question du coût de l'appel téléphonique, nous proposons qu'une plateforme téléphonique, avec un numéro vert (gratuit), puisse centraliser et redistribuer les appels. De plus, un numéro unique serait mémorisable plus facilement et permettrait aux personnes qualifiées de ne pas diffuser leur numéro personnel.

**Qu'elle soit disponible, et que ses disponibilités soient connues :** Les usagers des structures souhaitent que les personnes qualifiées puissent être disponibles. Nous souhaiterions qu'une organisation permette aux personnes qualifiées de mettre en place un planning. Ce planning permettrait de joindre à tout moment de l'année une personne qualifiée (ex : en l'absence d'une personne en congés, une autre sera joignable). L'idée d'un numéro de téléphone unique et d'une plateforme répond également à cette attente.

**Qu'elle soit qualifiée :** Si une formation est proposée, nous souhaitons qu'elle existe réellement et qu'elle soit obligatoire pour que les personnes qualifiées aient les connaissances nécessaires (connaissance des droits des usagers, en matière de médiation, de droit sur le secteur social et médico-social, connaissance des différentes structures.) Elle doit également être capable d'orienter l'utilisateur sur des dispositifs adaptés à sa demande, avec l'aide des professionnels si besoin.

**Qu'elle soit objective** : La personne qualifiée doit pouvoir faire preuve d'objectivité, écouter toutes les parties, s'appuyer sur des faits (visite des locaux, règlement de fonctionnement, contrat d'engagement...).

**Qu'elle prenne connaissance du règlement de fonctionnement** de la structure concernée.

**Qu'elle puisse informer l'utilisateur des possibilités de recours existantes** : la personne qualifiée doit pouvoir informer l'utilisateur des dispositifs existants pour porter plaintes et/ou déposer un signalement (à qui s'adresser et comment). Elle doit pouvoir orienter l'utilisateur vers un organisme qui puisse l'aider à rédiger ses courriers.

**Dans le cadre du rendu compte de ses constats et de ses démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement –**

- **Qu'elle ne trahisse pas la confidentialité** de la situation individuelle de la personne dans le cadre du compte rendu qu'elle doit faire à la DDCS.
- **Qu'elle donne une copie à l'utilisateur** du rapport qu'elle remet à la DDCS concernant son interpellation.

**Qu'elle ait un comportement accessible** : La personne qualifiée doit faire preuve de compréhension, d'écoute, et recevoir l'histoire de la personne sans jugement. Elle réexpliquera son rôle et ses attributions.

**Qu'elle puisse réagir vite dans les situations d'urgence** :

Les situations d'urgence nécessitent une réponse et une intervention rapide.

*Des exemples de situations concrètes pour lesquelles les usagers pourraient solliciter une personne qualifiée :*

Des situations d'urgence :

- elles remettent en cause l'hébergement, les personnes risquent un retour à la rue (mises à pieds, fin de prise en charge, exclusion, sanctions applicables immédiatement).
- elles portent atteintes à la santé des personnes.

*Lorsqu'une sanction est prise dans un établissement, elle est à effet immédiat. Si les personnes ont la possibilité de demander un entretien avec un cadre de la structure, et d'être accompagnée d'un membre du CVS, cette démarche ne se fait qu'après l'application de la sanction.*

Des situations moins urgentes :

Les situations ne respectant pas le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité – le libre choix entre les prestations – une prise en charge individualisée et de qualité, respectant un consentement éclairé – la confidentialité – l'accès à l'information (...).