



AIDE ÉDUCATIVE DE CORNOUAILLE

AVEL MOR

Qui peut porter plainte ou faire une réclamation ?

Les personnes accompagnées, leur entourage ou les partenaires des usagers (tutelles, curatelles, personne de confiance...).

Quand faire une réclamation ?

Garantir la qualité de vie et la sécurité des accompagnements est une priorité pour notre association. Cependant, si l'accompagnement qui vous est proposé ne vous convient pas, vous pouvez le faire savoir par une plainte ou une réclamation.

Vous avez le droit d'exprimer votre insatisfaction à l'égard des services délivrés par la structure lorsqu'une situation, que vous vivez ou que vous observez, vous semble impacter votre qualité de vie ou vos droits individuels. **Lorsque vous vous sentez victime d'une maltraitance, il est important de nous le faire savoir.**

Vous devez faire une réclamation lorsque vous avez le sentiment d'avoir subi une violence :

- physique,
- psychique ou morale,
- médicale ou médicamenteuse,
- matérielle ou financière

Il en est de même si vous avez le sentiment d'avoir subi :

- une négligence,
- une privation ou violation de vos droits.

Pourquoi vous exprimer en cas d'insatisfaction ?

Vous devez vous exprimer pour améliorer votre qualité de vie et le respect de vos droits. Votre réclamation permet à la structure :

- de connaître les problèmes de fonctionnement,
- comprendre et identifier les causes ayant conduit à cette situation,
- mettre en place collectivement un plan d'action afin que l'événement ne se reproduise pas.



AIDE ÉDUCATIVE DE CORNOUAILLE

AVEL MOR

Comment faire une réclamation ?

La structure utilise un formulaire de déclaration de plainte ou réclamation.

Les réclamations peuvent se faire **à l'oral** :

- en parlant directement à un intervenant de toutes les catégories de personnels ;
- auprès du Directeur ou d'un membre de la direction
- en téléphonant au secrétariat de votre structure

La personne à qui vous vous adressez remplira le formulaire selon vos déclarations.

Les réclamations peuvent se faire aussi **par écrit** :

- Vous pouvez faire votre déclaration sur papier libre
- Vous pouvez demander un formulaire de plainte et réclamation auprès d'un membre de la structure qui vous accompagne
- Vous pouvez également **envoyer un mail ou un courrier** à la structure qui vous suit.

Qui peut vous accompagner dans cette démarche ?

Vous pouvez solliciter :

- Un membre de l'équipe de ma structure
- Une personne de confiance (proche, médecin traitant...)
- Le CVS

Et les professionnels ?

Lorsque votre sécurité est en jeu, les professionnels d'Avel Mor ont l'obligation de réagir pour vous aider, notamment en rendant compte de votre situation au directeur de la structure.

Quelles sont les conséquences de votre réclamation sur votre accompagnement ?

Aucune : vous serez toujours accompagné par la structure. Faire une réclamation fait partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de l'association.



AIDE ÉDUCATIVE DE CORNOUAILLE

AVEL MOR

Quelles suites seront données à votre réclamation ?

Votre réclamation est confidentielle et ne sera pas partagée avec les autres personnes de la structure.

Un retour vous sera ensuite systématiquement apporté par l'équipe de direction.

Pour les événements les plus critiques, une analyse des causes et un plan d'actions seront réalisés. Un retour d'expérience sera mis en place pour pouvoir collectivement en tirer des enseignements.

Si vous restez insatisfait, comment faire un recours ?

Si vous souhaitez faire un recours, vous avez plusieurs possibilités, en contactant :

- Le Défenseur des droits en appelant par téléphone au 09 69 39 00 00
- La Plateforme nationale contre la maltraitance en appelant par téléphone au 3133 ou sur le site web d'accessibilité pour les personnes sourdes ou malentendantes
- Une personne qualifiée désignée par l'ARS Bretagne



AIDE ÉDUCATIVE DE CORNOUILLE

AVEL MOR

FICHE DE DECLARATION PLAINTES ET RECLAMATION

Vous avez une plainte, une réclamation, une idée à soumettre à la direction de l'association.

Vous avez besoin d'échanger sur cette situation, merci de remplir ce formulaire, de le scanner et de le mailer sur l'adresse suivante : contact@avelmor.fr

Ou

De le déposer dans la boîte prévue à cet effet à l'entrée du bureau.

Date de réception (réservé à la direction) _____

PERSONNE DECLARANTE

Nom _____

N° de téléphone _____

Prénom _____

Courriel _____

EVENEMENT

Date _____

Heure _____

Lieu _____

Objet de la plainte / Réclamation / Idées

Résumé

Mesures immédiates prises

Les mesures qui ont été prise à la suite de l'évènement



AIDE ÉDUCATIVE DE CORNOUAILLE

AVEL MOR

Vos attentes

Autres commentaires