

PLAINTES ET RECLAMATIONS : *une charte d'engagement mutuel*

APF France handicap, dans le cadre de son projet associatif, s'engage dans une démarche d'amélioration continue au service des personnes en situation de handicap. Garantir la qualité de vie et la sécurité des accompagnements est une priorité pour l'association. L'implication de toutes les personnes accompagnées est indispensable pour améliorer en continu ces accompagnements : **« savoir c'est pouvoir agir »**

Quand puis-je faire une réclamation ?

J'ai le droit d'exprimer mon insatisfaction à l'égard des services délivrés par la structure. Lorsqu'une situation, que je vis ou que j'observe, me semble impacter ma qualité de vie ou mes droits individuels, lorsque je me sens victime d'une maltraitance, il est important de le faire savoir.

Je fais une réclamation dès que j'ai le sentiment d'avoir subi :

- Une violence :
 - Physique
 - Psychique ou morale
 - Médicale ou médicamenteuse
 - Matérielle ou financière
- Une négligence
- Une privation ou violation de mes droits

Quelles sont les conséquences de ma réclamation sur mon accompagnement ?

Aucune. Je serai toujours accompagné par la structure.

Faire une réclamation fait partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de la structure et de la politique nationale de l'association.

Quelles suites seront données à ma réclamation ?

Ma réclamation est confidentielle. Un retour me 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.

Pourquoi m'exprimer en cas d'insatisfaction ?

Je dois m'exprimer pour améliorer ma qualité de vie et le respect de mes droits et ainsi être acteur de la vie de la structure.

Ma réclamation permet à la structure :

- De connaître le dysfonctionnement
- 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

Comment faire une réclamation ?

En m'adressant à la Direction ou par tout autre moyen (mail, téléphone, courrier)

Qui peut m'accompagner dans cette démarche ?

Je peux solliciter :

- Un membre de l'équipe de ma structure
- Ma personne de confiance (proche, salarié de la structure, médecin traitant...)
- Le CVS, CDU ou instance équivalente

Les voies de recours :

Je peux contacter :

- Le collège de la médiation APF France handicap via college-mediation@apf.asso.fr
- Le défenseur des droits au 09 69 39 00 00
- La fédération contre la maltraitance au 3977

Et les professionnels ?

Lorsque ma sécurité est en jeu, les professionnels d'APF France handicap ont l'obligation de réagir pour m'aider, notamment en rendant compte de ma situation au directeur de la structure.

Professionnels et personnes accompagnées, nous agissons dans un même intérêt : l'amélioration de l'accompagnement.