

# Commission d'appui et accompagnement

## LES OBJECTIFS

En créant cette instance, le Conseil d'administration de l'association « Les Papillons d'aix » a souhaité que l'institution puisse disposer d'une fonction de médiateur " tiers " en cas de difficulté sur des situations individuelles d'usagers, après saisine et échec des circuits décisionnaires habituels.

**Les principales missions de la commission sont de :**

- Favoriser la communication, renouer le dialogue, aider à la concertation en cas de situation bloquée entre direction d'établissement, professionnels et familles.
- Proposer collectivement des réponses adaptées aux situations difficiles ou complexes qui lui sont soumises.

## UNE COMPOSITION PARITAIRE

Des administrateurs et parents adhérents qui représentent les familles.

Des professionnels : direction, chef de service

## SON ROLE

La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Elle :

- Examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.
- S'assure de l'information des usagers et des familles sur les voies de recours et de conciliation dont ils disposent.
- Contribue par ses réponses, avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil des personnes accompagnées et à l'information de leurs proches.
- S'informe des signalements d'Événements Indésirables Graves (EIG) en lien avec des plaintes reçues directement par le Conseil de surveillance.
- Propose des actions d'amélioration dans le cadre de la démarche qualité de l'association.

## La commission :

- Ne se substitue pas à la Direction de l'établissement ou du service.
- N'intervient pas en cas de litige entre professionnels.

## SON FONCTIONNEMENT

La Présidence de cette instance est assurée par un administrateur, parent.

La commission se réunit en fonction des besoins, au Siège.

Chaque situation est notifiée et actualisée par écrit, sur la base d'éléments factuels.

## QUI PEUT INTERPELLER LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

- Les usagers et/ou des familles.
- Les directeurs/trices des établissements de l'Association.
- Les administrateurs membres des C.V.S.
- Les personnes extérieures intervenant dans [e cadre de l'accompagnement (représentant légal, médecin ...).

## UNE GARANTIE DE CONFIDENTIALITE

La commission agit dans le respect de réserve et de secret partagé.

Chaque membre est engagé par la signature d'une charte de confidentialité stricte de toutes les informations partagées dans cette instance.

Une anonymisation des données est réalisée lors des échanges d'informations par courriel.

Les informations écrites sont conservées dans des endroits sécurisés (physiques et informatiques).

## UN OUTIL D'AMELIORATION DES PRESTATIONS PROPOSEES

Un suivi régulier des situations est organisé.

Un bilan annuel et anonymisé des situations est établi, analysé puis intégré dans le rapport d'activité présenté lors de l'Assemblée Générale.

## COMMENT SAISIR LA COMMISSION

Il suffit d'écrire au Conseil de surveillance et d'exposer votre difficulté.

### PAR COURRIER

Commission d'appui et d'accompagnement  
Les Papillons d'aix  
Siège Social  
630 boulevard Jean Jules Herbert  
73100 Aix-les-Bains

## AVANT DE SAISIR LA COMMISSION :

Il faut déjà rechercher un dialogue avec :

- La direction de l'établissement ou du service concerné.