

Comment contacter la cellule de veille ?



Par courrier :
Adapei - Cellule de veille
11 Chemin de la Clunais
44360 St-Etienne-de-Montluc



Par mail :
celluledeveille@adapei44.asso.fr



Par téléphone : 06.74.41.85.69

Avant de saisir la cellule de veille...



Il convient de rechercher un dialogue avec :

- l'établissement ou service concerné,
- la section de parents,
- le pôle social de l'association

Adapei de Loire-Atlantique



11-13 rue Joseph Caillé - BP 30824 - 44008 Nantes Cedex 1

Tél : 02.40.12.22.90 - Fax : 02.40.12.22.99 - www.adapei44a.fr



Cellule de Veille

INSATISFACTIONS

ECOUTE
SOUTIEN
LIEN
MEDIATION
SOLUTION
AIDE
CONFIDENTIALITE
BLOCAGE
CONCERTATION



L'histoire de la cellule :

Le Conseil d'Administration de l'Adapei de Loire-Atlantique a mandaté la Commission Action Sociale et Familiale (CASF) en début d'année 2011 pour réfléchir à une organisation qui permette d'assurer la collecte, le traitement et le suivi des insatisfactions exprimées par les usagers ou leurs familles.

La mise en place de la cellule de veille a été validée par le Conseil d'Administration du 27 octobre 2011.

La Composition

La cellule est composée de 12 personnes :

- 4 administrateurs qui représentent les usagers et les familles,
- 6 professionnels de l'Adapei (pôle qualité, pôle social et établissements),
- 2 représentants des personnes accueillies.



Le rôle de la cellule

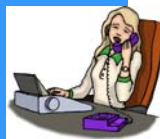
- Ecouter la parole des usagers et des familles,
- Orienter les personnes si besoin,
- Réfléchir ensemble sur un problème, tenter d'y apporter une réponse adaptée et/ou envisager de faire appel à une autre instance.



Le fonctionnement

Lorsque la cellule est informée d'une situation préoccupante, que les instances habituelles (établissement, pôle social, représentants des familles au Conseil de la Vie Sociale, section territoriale des parents) n'ont pu résoudre, la cellule se réunit.

Elle s'appuie sur un écrit qui explique les faits. Une aide peut être proposée pour la rédaction de cet écrit.



La cellule de veille agit dans le respect de réserve et de secret partagé. Les membres de la cellule sont tenus à une confidentialité sur les informations échangées.

Qui peut faire appel à la cellule ?

- Les usagers ou leurs familles, avec l'assistance éventuelle d'un médiateur de proximité, du Président de Section, d'un professionnel,
- Les personnes extérieures intervenant dans le cadre de l'accompagnement (médecins, tuteurs, proxitan...).



Ce qu'elle fait ? (exemples)



- Favoriser la communication, renouer le dialogue, aider à la concertation lorsqu'il y a une situation de blocage,
- Réfléchir ensemble à des réponses adaptées pour des situations difficiles...

Ce qu'elle ne fait pas ? (exemples)



- Régler un litige entre professionnels,
- Aider une famille dans la recherche d'un établissement d'accueil...

Le suivi

La cellule de veille assure le suivi des dossiers en garantissant l'anonymat.

Elle rédige un rapport annuel de ses activités et de son fonctionnement transmis au Conseil d'Administration de l'Association.

