



Séance du : Jeudi 23 mai 2013
Objet : Création de la « Commission Relations Usagers et Qualité » (CRUQ)
Type : VA
N° de délib : DCA 230513/003

3, avenue Marie Reynoard
38029 Grenoble Cedex 2

Tél. : 04 76 46 39 66
Fax : 04 76 12 13 38
accueil@afipaeim.org

Délibération du Conseil d'Administration du 23 mai 2013

Dans le cadre du plan d'action issu du projet associatif 2011/2015, adopté par l'assemblée générale du 25 juin 2011, au titre D « Créer et assurer de nouveaux services aux adhérents l'association a souhaité « Mettre en place une fonction de médiateur, permettant d'assurer une « fonction tiers » en cas de difficultés sur des situations individuelles d'usagers, après saisine et échec des circuits décisionnaires habituels ». Cette mesure a été retenue comme prioritaire à mettre en œuvre et précisée dans le cadre d'une fiche action (7/D4) définie par le groupe de suivi du projet associatif.

Pour concrétiser cette action, le conseil d'administration, réuni en séance le 20 septembre 2012, a autorisé le principe de la création d'une « Commission Relations Usagers et Qualité » (CRUQ).

Les origines de la CRUQ

La « *Commission Relations Usagers et Qualité* » trouve son fondement dans le secteur sanitaire et hospitalier.

En effet, depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux « droits des malades et à la qualité du système de santé » le secteur sanitaire a vu la création dans chacun de ses établissements d'une « Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge » (CRUQPC), dont le fonctionnement est formalisé dans l'article L1112-2 art du Code de la Santé publique. Ce dispositif, s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité, qui vise à rechercher une meilleure qualité des soins et de prise en charge des patients, dans chaque établissement. La création de cette commission est l'aboutissement de toute une démarche initiée à la fin des années 80, époque à laquelle s'est développé le sentiment qu'il était important de prévenir les litiges au sein des établissements, et de prendre en compte la parole des usagers.

C'est ce dispositif que l'AFIPaeim souhaite mettre en œuvre dans le cadre de sa propre démarche d'amélioration continue de la qualité avec les adaptations nécessaires aux spécificités de ses missions dans l'accompagnement des personnes handicapées intellectuelles dans ses établissements et services.

www.afipaeim.org

Association familiale de l'Isère
pour enfants et adultes
handicapés intellectuels

Association déclarée n°4596
et reconnue d'utilité publique
(décret du 11 mars 1968)
Membre de l'Unapei
et de la Fegapei

CCP n° 167 98 Grenoble

La philosophie et les grands principes d'action de la CRUQ

La CRUQ 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 ;
- elle est vigilante à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose ;
- elle contribue, par ses réponses, ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil des personnes accompagnées par l'association et à l'information de leurs proches ;
- elle participe, en lien avec le directeur de la qualité de l'association, à faire des propositions et inscrire son action dans la démarche continue d'amélioration de la qualité de l'AFIPaeim.

A cette fin, les établissements et services de l'association doivent fournir à la Commission toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions. Ils l'informent notamment des mesures déjà mises en œuvre par l'établissement pour répondre à la demande de l'utilisateur ou de sa famille.

Les missions de la CRUQ :

- Les plaintes des familles ou des usagers reçues au siège (président, directeur général, secrétaire général, autre...)
- Les plaintes transmises par les établissements et services ou par les administrateurs délégués à un secteur (plainte récurrente, situation difficile...)
- Les demandes ou questions reçues au siège.

La CRUQ est aussi un organisme de veille qui participe à la démarche qualité associative. A ce titre, elle établit une synthèse des réclamations et plaintes recueillies au cours de l'année.

Au vu de l'ensemble de ces éléments, la CRUQ pourra éventuellement formuler des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de l'accompagnement des personnes, et l'information des familles, afin de mieux veiller au respect des droits des usagers.

Enfin la CRUQ rendra compte de l'ensemble de son bilan, de ses analyses et de ses propositions dans un rapport annuel, qui ne comportera que des données anonymes et s'inscrira dans le cadre des communications auprès de l'assemblée générale statutaire des adhérents.

Les prérequis par rapport au dispositif :

- Le traitement des situations par la CRUQ se fait uniquement quand l'appel parvient au siège, soit directement, soit par un directeur d'établissement, pour demande de soutien.
- La CRUQ n'a pas mission à gérer les plaintes des professionnels : celles-ci doivent être renvoyées vers les directions compétentes.
- La CRUQ est une instance de conciliation et de proposition. Elle ne doit pas empiéter sur le champ de responsabilité du directeur d'établissement et des organismes officiels à gérer certaines situations (cf. défenseur des droits, justice, signalements des établissements aux autorités compétentes), ou s'y substituer.

La composition de la CRUQ :

Elle est composée de professionnels et de responsables associatifs.

La commission pourra également s'adjoindre pour ses travaux à venir, le concours extérieur de personnes qualifiées ou de membres adhérents de l'association. Ses modalités de fonctionnement interne seront définies par la Commission.

Fréquence des réunions de la CRUQ :

Les réunions se tiendront au moins trois fois dans l'année.
Ce nombre pourra être augmenté en fonction de l'actualité.

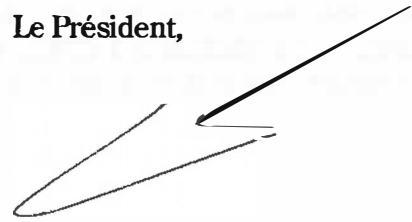
Après avoir pris connaissance du projet de création d'une « Commission Relations Usagers et Qualité », instance proposée dans le projet associatif 2011/2015 adopté par l'assemblée générale statutaire de juin 2011, validée lors du bureau du 24 novembre 2011 et autorisée par le conseil d'administration du 20 septembre 2012, le conseil d'administration de l'AFIPaeim, réuni en séance le 23 mai 2013, approuve les conditions de constitution et de fonctionnement de la « Commission Relations Usagers et Qualité » à l'unanimité des voix.

Le conseil d'administration donne mandat au secrétariat général pour prendre les dispositions permettant la mise en place effective de cette commission et demande que celle-ci présente, chaque année, un compte rendu de son activité aux membres du conseil et produise un bilan dans le cadre des communications à l'assemblée générale statutaire des adhérents.

POUR FAIRE ET VALOIR CE QUE DE DROIT.

Grenoble, le 23 mai 2013

Le Président,



Georges VIE