

# La Commission Relations Usagers Qualité (CRUQ)

## SES OBJECTIFS

En créant cette instance, le 23 mai 2013, le Conseil d'administration de l' Afiph a souhaité que l' Association 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 de la Direction générale.

## SON RÔLE

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

**La Commission :**

- **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 elle dispose.
- **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 la CRUQ.
- **Propose** des actions d' amélioration dans le cadre de la démarche qualité de l' Afiph.

**La CRUQ :**

- **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 CRUQ se réunit au moins cinq fois par an, au Siège.

Cette fréquence peut être augmentée en fonction du nombre de situations à examiner.

Elle peut se réunir de façon extraordinaire lorsqu' une situation préoccupante ou urgente l' exige. Chaque situation est notifiée et actualisée par écrit, sur la base d' éléments factuels.

## QUI PEUT INTERPELLER LA CRUQ ?

- Les usagers et/ou des familles.
- Les établissements et services de l' Association.
- Les administrateurs référents de secteur.
- Les personnes extérieures intervenant dans le cadre de l' accompagnement (représentant légal, médecin ...).

## UNE GARANTIE DE CONFIDENTIALITÉ

*La CRUQ 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).*

## LA CRUQ UN OUTIL D' AMÉLIORATION DES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L' AFIPH

*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' AG.*

## COMMENT SAISIR LA CRUQ :

Il suffit d' écrire à la commission et d' exposer votre difficulté .

### SOIT PAR COURRIER

Commission Relations Usagers Qualité  
Afiph  
3, av Marie Reynoard  
CS 70003  
38029 Grenoble Cedex 2

### SOIT PAR COURRIEL

[cruq@afiph.org](mailto:cruq@afiph.org)

## AVANT DE SAISIR LA CRUQ :

### IL FAUT DÉJÀ RECHERCHER UN DIALOGUE AVEC :

- ▲ La Direction de l' établissement ou du service concerné.
- ▲ L' administrateur référent du territoire concerné.