afiph
www.afiph.org

Une difficulté entre une personne accompagnée* et l'Afiph,

Quelles possibilités ?

4 solutions

* personne accompagnée ou ses proches ou représentants légaux

Du petit souci du quotidien au problème plus comple qui nécessite l'intervention d'une instance dédiée, voici les différents moyens pour en faire part au sein de l'Afiph.

L'Afiph souhaite favoriser la prise de parole et l'écoute au sein de ses établissements et services.
C'est un enjeu important pour améliorer la qualité des prestations, de l'organisation et du fonctionnement.
Il est donc important de pouvoir s'exprimer et faire part des difficultés rencontrées.

Formuler une remarque, plainte, réclamation avis ou marque de satisfaction

Cela peut se faire par tout moyen :
- en parlant à un professionnel ou au chef de service
- par l'envoi d'un e-mail ou courrier

Pour formaliser cette réclamation, l'Afiph a mis en place une fiche de témoignage qui permet de saisir les informations utiles pour son traitement et assurer un suivi de la demande. Cette fiche est disponible au sein de tous les établissements ou services et sur le site internet de l'Afiph.

Après dépôt du formulaire, un accusé de réception est transmis (après 15 jours). Une réponse est faite sous maximum 30 jours.

Saisir la Cruq

L'Afiph a également instauré une Commission Relation Usagers Qualité (Cruq) qui a vocation à apporter des solutions **lorsque les difficultés n'ont pu être résolues avec les établissements et services de l'Afiph.**

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.

La Présidence de cette instance est assurée par un administrateur, parent. La CRUQ se réunit plusieurs fois par an, au Siège, en fonction du nombre de situations à examiner.

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 e-mail :** cruq@afiph.org
- **Soit par téléphone** : 04.76.46.39.66

Composition de la CRUQ ?

- Administrateurs de l'association.
- Parents de personnes accompagnées.
- Directeurs de département.
- Service Qualité.

Les autres recours

Les Personnes Qualifiées en Isère

La «Personne Qualifiée» a pour mission d'aider à faire valoir les droits de l'usager ou de son représentant légal. L'esprit de la loi est que l'usager dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif. La Personne Qualifiée est indépendante des collectivités publiques et des structures d'accueil. Article L311-5 du Code de l'action sociale et des familles.
- Téléchargez la liste des personnes qualifiées en Isère sur le site internet de l'Afiph (www.afiph.org)
- Adresse mail : ars-dt38-handicap@ars.sante.fr

Le médiateur de la consommation

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.
A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :
- **soit en complétant le formulaire** prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www. mediationconso-ame.com ;
- **soit par courrier** adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS. »

Afiph communication mai 2025

afiph
www.afiph.org