

## Commission des Usagers (CDU)



Loi du 4 mars 2002 (Art.16) – Art L. 1112-3 du Code de la Santé Publique

### Membres de la Commission des Usagers

NOM	FONCTION	FONCTION AU SEIN DE LA COMMISSION
Maggy BAREAU	Directrice	Présidente
Dr Joëlle OYON	Médecin	Médiateur médecin - Vice présidente
Dr Laure BAVAY-ROBERT	Médecin	Médiateur médecin suppléant
Valérie POMAREDE	Cadre de santé	Médiateur non médecin suppléant
Annie-France ROLAND	Cadre de santé	Médiateur non médecin
Sylvie PRETOT	Association Fibromyalie France	Représentant des usagers
Lucie JACOB	Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH)	Représentant des usagers
Cécile BERNIÈS	Gestionnaire qualité et gestion des risques	Secrétaire Chargée des relations avec les usagers (permanence)
Sophie DIDIER-GRENON	Responsable qualité et gestion des risques	Membre de droit

### Plaintes et réclamations

En cas de difficultés lors de votre séjour, vous avez la possibilité de formuler des plaintes ou des réclamations auprès de tout agent de l'établissement et/ou dans le cadre de la permanence hebdomadaire de la CDU qui se tient tous les lundis de 10h à 12h dans le bureau qualité (Tél. : 4414).

La CDU est destinataire de toutes les plaintes ou réclamations formulées par écrit par les patients. Le directeur répond systématiquement au plaignant par courrier l'informant des suites données à sa réclamation et de la possible saisine d'un médiateur (cf. articles R. 1112-91 à R. 1112-94 ci-annexés).

## Code de la santé publique (extrait)



### Sous-section 4 : Examen des plaintes et réclamations

#### Article R1112-91

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

#### Article R1112-92

Modifié par Décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 - art 1

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

#### Article R1112-93

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

#### Article R1112-94

Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.