

# LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

## QUELLES SONT SES MISSIONS ?

La commission des usagers (CDU), anciennement commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC), veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Le litige doit mettre en cause la politique d'accueil et de prise en charge des malades.

La CDU informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

## COMMENT EST-ELLE COMPOSÉE ?

Au Centre hospitalier d'Arras, la commission est composée des personnes suivantes :

### Membres titulaires

- **Représentant légal de l'établissement :**  
Monsieur Philippe MERLAUD, Directeur, représenté par Madame Isabelle HAUSSOULLIER, Directrice adjointe en charge de la qualité, gestion des risques, relation avec les usagers et communication.
- **Médiateur Médecin :** Poste vacant
- **Médiateur non médecin :**  
Monsieur Jean-François DEBACQ, Cadre de Santé, SAMU, Président de la Commission Des Usagers (CDU)
- **Représentants des Usagers :**  
Monsieur Robert WINDELS (Association UNAFAM) Vice-Président de la CDU  
Madame Thérèse SKALECKI (Association UFC Que Choisir)
- **Représentant de la Commission Médicale d'Etablissement :**  
Docteur Nathalie VERHOEVEN, Praticien Hospitalier, Chirurgie viscérale
- **Représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et MédicoTechnique :**  
Madame Laurence LEMAIRE, Cadre de Santé, service de pneumologie,
- **Représentant du personnel :**  
Monsieur Samuel LECLERCQ, Infirmier en soins généraux,
- **Représentant du Conseil de Surveillance :**  
Monsieur Francis HENNEBELLE, représentant des Usagers

### Membres suppléants

- **Médiateur médecin**  
Madame le Docteur Emmanuelle LOUART, Médecin Urgentiste
- **Médiateur non médecin**  
Madame Laetitia BOUDRINGHIN, Cadre de Santé, Unité Protégée de Réadaptation
- **Représentants des Usagers**  
Madame Annie WINDELS (association UNAFAM)  
Monsieur Bernard DUBUIS (Association UFC Que Choisir)
- **Représentant de la Commission Médicale d'Etablissement :**  
Maxime GRANIER, Praticien Hospitalier, Chef de service Réanimation
- **Représentant du personnel :**  
Monsieur Denis GAILLET, Aide-soignant,
- **Représentant du Conseil de Surveillance**  
Madame Sylvie NOCLERCQ, élue à la ville d'ARRAS

### Membres avec voix consultatives

- **Directrice adjointe en charge de la coordination générale des soins :**  
Madame Matilde CRETON
- **Juriste déléguée aux relations avec les usagers :**  
Madame Valérie BAILLEUL
- **Coordonnateurs de la gestion des risques**  
Coordinateur médical : Désignation en cours  
Coordinateur paramédical : Madame Clémence LEROY, ingénieur qualité et gestion des risques
- **Le secrétariat de la Commission des usagers sera assuré par Madame Sophie BREFORT**

# LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

## QUAND LA SAISIR ?

Avant de saisir la commission, le patient peut adresser ses remarques par oral au responsable du service dans lequel il est hospitalisé.

En cas d'impossibilité, ou si les explications ne satisfont pas le patient, il est informé de la faculté qu'il a :

- soit d'adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement
- soit de voir sa plainte ou sa réclamation consignée par écrit, à fin de transmission au représentant légal de l'établissement. Dans ce cas, une copie du document doit lui être délivrée sans délai.

Le livret d'accueil, remis à toute personne hospitalisée, indique la liste nominative des membres de la CDU, ainsi que les modalités de recours propres à l'établissement.

## COMMENT EST TRAITÉE LA DEMANDE ?

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.

Avant de rencontrer un médiateur, le représentant légal de l'établissement a l'obligation d'informer la personne à l'origine du recours qu'elle peut se faire accompagner d'un représentant des usagers (membre de la commission).

### Déroulement de la médiation

Le médiateur doit rencontrer le plaignant dans les 8 jours suivant la saisine, sauf impossibilité de celui-ci. Si la réclamation est formulée par une personne hospitalisée, son audition doit avoir lieu dans la mesure du possible avant sa sortie de l'hôpital. Le médiateur peut également rencontrer les proches du patient s'il le juge utile ou à la demande de ces derniers. Le médiateur adresse le compte-rendu de cette audition dans les 8 jours aux autres membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Les membres de la commission peuvent également demander à rencontrer le plaignant.

### Action de la commission

La commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou d'informer l'utilisateur des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Le représentant de l'établissement doit répondre à l'utilisateur en joignant l'avis de la commission à son courrier, dans les 8 jours qui suivent la séance de délibération.

## CONTACTS

**Mme Thérèse SKALECKI** (UFC Que Choisir) : [contact@artois.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@artois.ufcquechoisir.fr)

**Mme Annie WINDELS** (UNAFAM) : [robert.annie.windels@gmail.com](mailto:robert.annie.windels@gmail.com)

**M. Robert WINDELS** (UNAFAM) : [robert.annie.windels@gmail.com](mailto:robert.annie.windels@gmail.com)

**M. Bernard DUBUIS** (UFC Que Choisir) : [contact@artois.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@artois.ufcquechoisir.fr)