La commission des usagers (CDU)

Centre Hospitalier Le Mans

Membres titulaires

Luc JUHEL	Président de la CDU - représentant des usagers	Association APAJH 53-72
Nathalie PROVOST	Vice-présidente de la CDU Directrice expérience patient	Représentante du directeur général
Dr Hélène PERRIER	Vice-présidente	Représentante de la CME*
Céline BERRIER-VILLION	Directrice de la qualité	
Christiane ANDRE	Représentante des usagers	Association Que choisir ensemble
Marie-France BILLON	Représentante des usagers au conseil de surveillance	Association les Blouses Roses
Dr Marie-Thérèse CHEVE	Médiateur médecin	
Mélina LEHOUX	Médiateur non-médecin	
Mélanie CORBIN	Réprésentante de la CSIRMT**	
Rachel JANVIER	Réprésentante du personnel non médical	

Membres suppléants

Yveline JANVIER	Représentante des usagers	Association Ligue contre le cancer
Martine CHAMBON	Représentante des usagers	Association France Alzheimer
Dr Olivier LAINE	Médiateur médecin	
Stéphanie LE GLORENNEC	Médiateur non-médecin	
Sophie DROSNET	Réprésentante de la CSIRMT**	

Membres invités permanents

Stéphanie LE GLORENNEC	Responsable du service relations usagers - droits des patients
Esther GUIGUI	Chargée de mission qualité - relations usagers
Elise HAMELIN	Présidente du conseil de vie sociale ou son représentant
Dr Jacques CHOUKROUN	Ancien médiateur médecin

- **Articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique concernant l'examen des plaintes et réclamations**

- « Art. R. 1112-91. - 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.
- « Art. R. 1112-92. - 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 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.
- « Art. R. 1112-93. - 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, le 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.
- « Art. R. 1112-94. - 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. »

*CME : Commission médicale d'établissement

**CSIRMT : Commission des soins infirmiers de rééducation et médico-techniques

Affichage 2026