

## EXERCICE DE SES MISSIONS

### Plaintes et réclamations

Il s'agit du rôle le mieux identifié de la CDU car celle-ci est partie prenante dans le circuit de gestion des plaintes et réclamations.

La CDU est, à ce titre, destinataire de l'ensemble des plaintes et réclamations adressées par les usagers au directeur de l'établissement.

### Qualité des conditions d'accueil et de la prise en charge

La loi du 04 mars 2002 a attribué un rôle central de la commission dans le domaine de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. La CDU assure un rôle d'observation, de synthèse, d'analyse et de recommandation. Pour ce faire, elle dispose d'un large panel d'informations.

Elle **dispose** du programme d'actions en matière de qualité et de sécurité des soins et des projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

Elle **recueille** les avis, vœux ou recommandations émis par les diverses instances consultatives de l'établissement ;

Elle **étudie** les résultats des enquêtes de satisfaction des usagers, et la synthèse des questionnaires de sorties ;

La commission est destinataire d'une synthèse annuelle des plaintes et réclamations, des demandes de communication de dossiers médicaux. La CDU prend connaissance du délai et du contenu des réponses apportées par l'établissement ;

Elle est informée des événements indésirables graves au minimum une fois par an et des actions menées dans l'établissement pour y remédier.

A partir de ces informations, la CDU :

**Porte** une appréciation sur les pratiques de l'établissement concernant la qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers et de leurs proches ;

**Recense** les mesures prises au cours de l'année et en mesure l'impact.

**Formule** des recommandations, notamment en matière de formation du personnel et sur les actions correctrices à apporter.

**Propose**, si elle le souhaite, un projet des usagers qui s'appuie sur les rapports d'activité de la CDU.

La commission est désormais investie d'un pouvoir d'auto-saisine pour tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité des soins.

EPSM des Flandres  
790 route de Locre  
BP 90139  
59270 BAILLEUL  
03 28 43 46 66

Flashez-moi



© Service Communication de l'EPSM des Flandres - V 111.300 - mise à jour 29/04/2026



**La Commission  
Des Usagers**

La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 a instauré dans chaque établissement de santé **une commission des usagers** (CDU).

Le décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 **précise les missions, la composition et le fonctionnement** de la CDU.

## ATTRIBUTIONS

Instance consultative obligatoire au sein des établissements de santé, la CDU est chargée d'une :

**Fonction de veille** : elle doit, en effet, s'assurer du respect des droits des usagers au sein de l'établissement de santé et faciliter leurs démarches;

**Fonction participative** : elle contribue concrètement à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, ainsi que de leur prise en charge.

*Les représentants des Usagers œuvrant dans le champ de la santé mentale sont joignables aux coordonnées ci-dessous*

## COMPOSITION OBLIGATOIRE

Les membres obligatoires sont :

- Le représentant légal de l'établissement ou la personne désignée pour le suppléer ;
  - ✓ M. Remi Boury - Directeur des Relations avec les usagers
- Deux médiateurs (l'un médecin exerçant dans l'établissement ou ayant exercé depuis moins de cinq ans et l'autre non médecin) et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement, dans les conditions prévues à l'article R. 1112-81 du Code de la santé publique.
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants. Ces quatre membres doivent appartenir à des associations agréées « santé » en application de l'article L. 1114-1 du CSP, et être désignés par le directeur général de l'Agence Régionale de Santé.
  - ✓ Mme Annette DISSELKAMP - Présidente titulaire de la CDU
  - ✓ Mme Dorothee VERWAERDE titulaire
  - ✓ Mme Patricia BLOT, suppléante
  - ✓ Mme Frédérique LE DOUJET, suppléante

## COMPOSITION FACULTATIVE

Les membres facultatifs sont :

- Le président de la commission médicale de l'établissement (CME) ou son représentant ;
- Un représentant du personnel infirmier ou aide soignant et son suppléant, désigné par le président de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT) ;
- Un représentant du personnel et son suppléant, choisis parmi les membres du F3SCT;

La CDU peut entendre toute personne compétente pour l'examen des points figurant à l'ordre du jour.

La CDU rédige un rapport annuel qui rend compte de ses analyses et propositions. Le rapport est adressé à l'Agence Régionale de Santé afin qu'une synthèse régionale soit établie et présentée à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie.

### L'Envol dunkerquois

affilié à l'UNAFAM

M. Alain MOREEWS

Maison de quartier

49 rue de la paix

59140 Dunkerque

06 44 84 67 39

amoreews@gmail.com

### Association UDAF

Mme Dorothee VERWAERDE

verwaerdedorothee@gmail.com

### Association UNAFAM

Mme DISSELKAMP

06 62 56 18 36

annette.disselkamp@univ-lille.fr

Mme BLOT

Mme LE DOUJET