En résumé, si **vous n'êtes pas satisfait** de votre prise en charge, **que pouvez-vous faire** ?

> Vous pouvez demander à **rencontrer le cadre de santé du service et/ou le médecin référent** afin de faire part de vos difficultés ou questionnements.

> Vous pouvez adresser un **courrier de réclamation** à :

CHU de Reims
Direction des relations avec les usagers
Rue du Général Kœnig
51092 Reims Cedex

> Vous pouvez envoyer un **mail** à : commissiondesusagers@chu-reims.fr

> **Vous pouvez contacter un Représentant des Usagers (RU) du CHU** :

- **Bernadette COQUET (Présidente de la CDU) :** bernadette.coquet@laposte.net – 06 52 71 29 49
- **Jean-Michel RIDEZ :** jm.ridez1@orange.fr – 06 81 26 42 80
- **Dominique MATILE :** dominiquematile51@gmail.com – 06 22 77 35 35
- **Véronique JANUTH :** januthveronique@gmail.com – 06 21 58 82 50

> Vous pouvez également demander à rencontrer un **médiateur** dans le cadre de la CDU par courrier ou par mail (aux adresses indiquées ci-dessus)

> Vous pouvez contacter la **chargée des relations avec les usagers** :
03 26 78 35 86 ou commissiondesusagers@chu-reims.fr

Textes de référence :

Article L1111-6 Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.
Loi n° 2205-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades en fin de vie.
Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 loi de modernisation de notre système de santé.

CHU DE REIMS - 201152 - 10/2026

CHU DE REIMS

La **Commission Des Usagers** (CDU)

Une commission pour :

vous écouter,
vous guider,
vous conseiller,
vous accompagner.



www.**chu-reims**.fr

Qu'est-ce que la **Commission Des Usagers** (CDU) ?

C'est une instance réglementaire présente dans tous les établissements de santé publics ou privés. **Instance de dialogue et d'échange**, elle se réunit au minimum 1 fois par trimestre.

Quel est son **rôle** ?

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement, les patients et leurs proches.
Ses principales missions :

- Veiller **au respect des droits des patients**,
- **Faciliter les démarches** des patients pour qu'ils puissent exprimer leurs difficultés ou leurs attentes,
- Contribuer par ses avis et propositions à **l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients** en prenant en compte le regard de l'usager.

Pour se faire, l'ensemble des réclamations non juridictionnelles ou indemnitaires adressées à la Direction du CHU ainsi que les réponses apportées sont tenues à la disposition des membres de la CDU.

Qui en fait **partie** ?

Règlementairement :

- Le Directeur de l'établissement ou son représentant,
- Un **médiateur médecin** titulaire et un suppléant,
- Un **médiateur non médecin** titulaire et un suppléant,
- **2 Représentants des Usagers (RU)** titulaires et **2 RU** suppléants.

Le CHU a intégré d'autres personnes en tant que membres :

- Le médecin coordonnateur de la gestion des risques, représentant à la Commission Médicale d'Etablissement,
- Un représentant de la Commission des Soins Infirmiers, Médico-Technique et de Rééducation,
- Un représentant du Conseil de la Vie Sociale (instance présente dans les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes),
- Un représentant du comité d'éthique.

Suite à un litige avec l'établissement, la CDU peut proposer et organiser une réunion de médiation et de conseils.

Qu'est-ce qu'un **Représentant** des **Usagers** (RU) ?

Le Représentant des Usagers est un **bénévole**, désigné par l'Agence Régionale de Santé (ARS), pour vous représenter. Il est **membre d'une association de santé** qui a reçu un agrément santé par une commission nationale.

Le Représentant des Usagers à la CDU est le "**porte-parole**" des patients et de leurs proches : il facilite l'expression des patients, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé. Ils garantissent le respect et la promotion des droits des patients et usagers du système de santé, et contribuent à son amélioration.

Qu'est-ce qu'un **médiateur**, **médecin** et **non médecin** ?

Le médiateur, dans le cadre d'une médiation, est là pour vous écouter, vous apporter un complément d'information, vous accompagner dans votre réflexion et essayer de rétablir un lien de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Les médiateurs sont des professionnels du CHU ne faisant pas partie des services de soins où vous avez été pris en charge. La médiation repose sur **la confidentialité des échanges**, la neutralité, l'indépendance et **l'impartialité des médiateurs**.

2 types de médiateurs peuvent être saisis :

- **Le médiateur médecin** est compétent sur les sollicitations mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical d'un service. **L'entretien a pour objectif d'apporter un éclairage médical sur la prise en charge.**
- **Le médiateur non médecin** (cadre de santé...) est compétent **pour les autres sollicitations non médicales.**

Précisions :

La médiation peut être **assurée** par les deux médiateurs médecin et non médecin.

Lors de votre rendez-vous de médiation, **un représentant des usagers peut vous accompagner**.

A l'issue de la médiation : un compte rendu de médiation **est adressé au patient** ainsi qu'à la CDU.