



# QUEL EST LE RÔLE DE LA COMMISSION DES USAGERS ?



La Commission Des Usagers (CDU) est introduite par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

## Quelles sont ses missions ?

- Veiller au respect des droits des patients, des familles et faciliter leurs démarches ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des enfants et adolescents accueillis dans les établissements et de leurs proches ;
- Examiner les plaintes et réclamations adressées par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les directions d'établissement ;
- Recenser les mesures adoptées au cours de l'année écoulée concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, et évaluer l'impact de leur mise en oeuvre ;
- Exprimer des attentes et formuler des propositions destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des enfants et adolescents accueillis et de leurs proches, et à assurer le respect de leurs droits ;



## CAFE-CRU

- **La Commission des usagers est commune aux 5 établissements sanitaires de l'association Cerep-Phymentin: hôpital de jour André Boulloche, hôpital de jour EPI, hôpital de jour du Parc Montsouris, hôpital de jour USIS et le COFI-CMP.**

## Comment fonctionne-t-elle ?

La Commission Des Usagers se réunit 4 fois par an. Les réunions avec les usagers ont pris la forme de rencontres conviviales autour de café-chouquettes dans les établissements.

La synthèse de ces rencontres permet d'établir le bilan annuel qui est alors présenté et validé en réunion plénière.

Toutes les familles sont invitées à participer au CAFE-CRU de leur établissement ou à se rapprocher des représentants des associations de parents ou du représentant des usagers, afin d'exprimer leurs attentes. Les dates seront affichées dans les établissements.

**Représentant des usagers :** Monsieur Christian Hoecke ([christian.hoecke@orange.fr](mailto:christian.hoecke@orange.fr)), membre actif de l'UNAFAM (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques : [www.unafam.org](http://www.unafam.org))

## MEMBRES DE LA COMMISSION



Présidente de la CDU  
Médiateurs médecins

Médiateurs non médecins

Représentant des usagers

Secrétaire de la CDU  
Invitée: assistante sociale

Mme Odile Naudin  
Dr Philippe Metello  
Dr Bénédicte Chamoun  
M. Xavier Moya-Plana  
Mme Rachel Monboussin

M. Christian Hoecke

Mme Jennifer Metz  
Mme Viviane Lacomme

Plus d'informations :

- Auprès de la direction d'établissement
- Dans le livret d'accueil
- Lors des réunions de parents
- Sur le site de l'association
- Auprès de la référente des relations avec les familles, Jennifer Metz (au 01.45.23.01.32)