

## COMPOSITION DE LA CDU

### Président de l'instance:

Michel BRIGAND, représentant des usagers

### Vice-président de l'instance:

Didier GASTALDI, directeur délégué

### Médiateur médical:

Titulaire : Docteur Muriel DEGUILHEM

Suppléant: Docteur Anne-Sophie PAILLAS

### Médiateur non médical:

Titulaire : Lauriane BERNARD cadre sup. de santé

Suppléant: Florence NOBLET, cadre de santé

### Représentants du service de soin:

Titulaire: Aurélie CHAUVIGNÉ, IDE

Suppléante: Kelly COLLERAIS, IDE

### Représentants des usagers:

Titulaire: Michel BRIGAND, La ligue contre le cancer

Titulaire: Michel RENAUD, UDAF et URAF

Suppléant: *pas de candidat*

Suppléant: *pas de candidat*

### Service qualité:

Marie ADNIN, responsable qualité

Marion FORTIN, assistante qualité

## COORDONNÉES ET ASSOCIATIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



La Ligue contre le cancer  
Contact: Mr Michel BRIGAND



### UDAF et URAF

Union Départementale des Associations  
familiales - Union Régionale des  
Associations Familiales

Contact: Mr Michel RENAUD



Mail:  
[representantsdesusagers@chdouelafontaine.fr](mailto:representantsdesusagers@chdouelafontaine.fr)



Centre Hospitalier de Doué-en-Anjou  
Secteur sanitaire



3 rue du Petit Bois  
Doué-la-Fontaine  
49700 Doué-en-Anjou



02 41 83 46 10



[direction@chdouelafontaine.fr](mailto:direction@chdouelafontaine.fr)



[www.chdouelafontaine.fr](http://www.chdouelafontaine.fr)



Mise à jour mars 2026



## Commission Des Usagers (CDU)





# Missions de la Commission des Usagers (CDU)

✓ Veiller au respect des droits des usagers et de leurs accompagnants et faciliter leurs démarches.

✓ Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la qualité de la prise en soin.

✓ Être informée:  
- des demandes de dossiers médicaux,  
- des événements indésirables,  
- des plaintes et réclamations,  
- des résultats d'enquête de satisfaction auprès des usagers et des plans d'action associés.

✓ Proposer un projet des usagers après consultation des représentants des usagers et des associations d'usagers ayant passé une convention avec l'établissement.



En référence au décret n°2017-415 du 27 mars 2017



# Les plaintes et réclamations

La CDU veille au respect des droits des usagers et facilite leur démarche

## Comment?

Tout usager (patient, famille, proche) est à même d'exprimer oralement une plainte ou réclamation 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 demander la consignation écrite de sa plainte ou réclamation.

Ensuite s'il le souhaite, il pourra demander à rencontrer le médiateur concerné par la réclamation et/ou le cadre du service.

L'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses apportées par les responsables de l'établissement sont tenues à la disposition des membres de la commission.

La commission examine celles de ces plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

# Médiation



## Le médiateur médical

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.



## Le médiateur non médical

Le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations hors du domaine médical.

## Qui contacter?



Pour toute question relevant des missions de la CDU, vous pouvez vous adresser directement aux représentants des usagers par mail ou à tout autre membre de cette commission, en contactant **Marie ADNIN, référente des relations avec les usagers sur l'établissement** Elle vous orientera vers le bon interlocuteur.



02 41 83 46 10