



Commission des usagers d'un hôpital ou d'une clinique

Vérfié le 07 mai 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

En cas de litige avec un établissement de santé (public ou privé), mettant en cause la politique d'accueil et de prise en charge des malades, il est possible de saisir la commission des usagers (CDU). Elle est présente dans chaque hôpital ou clinique.

Quelles sont ses missions ?

La commission des usagers (CDU) veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Elle se nommait autrefois, commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). Il y en a une dans chaque établissement public de santé. Pour s'adresser à elle, il faut que le litige mette en cause la politique d'accueil et de prise en charge des malades.

La CDU examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement. Elle informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont ils disposent.

Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

Composition

La commission est composée notamment des personnes suivantes :

- Représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet
- 2 médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement
- 2 représentants des usagers, et leurs suppléants, désignés par le directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS)

Selon qu'il s'agisse d'un établissement public ou privé, des personnes supplémentaires peuvent venir s'ajouter à cette composition.

Quand la saisir ?

Avant de saisir la commission, le patient peut adresser ses remarques par oral au responsable du service dans lequel il est hospitalisé.

En cas d'impossibilité, ou si les explications ne satisfont pas le patient, il est informé qu'il peut adresser directement une plainte ou réclamation **écrite** au représentant légal de l'hôpital.

Sa plainte ou réclamation peut aussi être transmise, par le service, au représentant légal de l'hôpital.

Le livret d'accueil, remis à toute personne hospitalisée, indique la liste nominative des membres de la CDU, ainsi que les modes de recours propres à l'établissement.

Qui peut la saisir ?

- Usager ou l'un de ses proches
- Patient hospitalisé ou l'un de ses proches.
- Représentant légal de l'établissement, auprès duquel aboutissent toutes les réclamations adressées dans les services.

Comment la saisir ?

Pour saisir la commission il suffit de faire un courrier à l'hôpital. Tout courrier arrive au représentant légal qui transmet à la commission.

Comment est traitée la demande ?

Toute plainte ou réclamation écrite adressée à l'hôpital est transmise à son représentant légal.

Il y répond dans les meilleurs délais, en informant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur. Il peut aussi informer l'intéressé qu'il transmet sa plainte ou réclamation à la commission.

À noter : avant de rencontrer un médiateur, le représentant légal de l'établissement informe le plaignant qu'il peut se faire accompagner d'un représentant des usagers (membre de la commission).

Déroulement de la médiation

Le médiateur doit rencontrer le plaignant dans les 8 jours suivant la saisine, sauf impossibilité de celui-ci.

Si la réclamation est formulée par une personne hospitalisée, son audition doit avoir lieu dans la mesure du possible avant sa sortie de l'hôpital.

Le médiateur peut également rencontrer les proches du patient s'il le juge utile ou à la demande de ces derniers.

Le médiateur adresse le compte-rendu de cette audition dans les 8 jours aux autres membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Les membres de la commission peuvent également demander à rencontrer le plaignant.

Action de la commission

La commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou d'informer l'utilisateur des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Elle peut également émettre un avis en faveur du classement du dossier (en expliquant pourquoi).

Le représentant de l'établissement doit répondre à l'utilisateur en joignant l'avis de la commission à son courrier, dans les 8 jours qui suivent la séance de délibération.

Textes de loi et références

- Code de la santé publique : articles L1112-1 à L1112-6 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000006170994) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072665/LEGISCTA000006170994)
Article L1112-3
- Code de la santé publique : articles R1112-81 à R1112-84 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006196147&cidTexte=LEGITEXT000006072665) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006196147&cidTexte=LEGITEXT000006072665)
Composition de la CDU
- Code de la santé publique : articles R1112-91 à R1112-94 [↗](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006196149&cidTexte=LEGITEXT000006072665) (http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006196149&cidTexte=LEGITEXT000006072665)
Examen des plaintes et réclamations
- Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000018787636) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000018787636)
Livret d'accueil des établissements de santé
- Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032623281&categorieLien=id) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032623281&categorieLien=id)

Pour en savoir plus

- À quoi sert la Commission des usagers (CDU) ? [↗](https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/recours-des-usagers/article/a-quoi-sert-la-commission-des-usagers-cdu) (https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/recours-des-usagers/article/a-quoi-sert-la-commission-des-usagers-cdu)
Ministère des solidarités et de la santé
- Instruction des plaintes et réclamations à l'hôpital (PDF - 98.8 KB) [↗](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/instruction_plaintes_reclamations_et_cru.pdf) (https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/instruction_plaintes_reclamations_et_cru.pdf)
Ministère des solidarités et de la santé