La Commission Des Usagers

Qu'est-ce qu'un Usager ?

- Est considérée comme usager en santé, toute personne qui bénéficie des services de santé. L'usager en santé conserve tous les droits fondamentaux (vie privée, dignité...) et en acquiert de nouveaux liés à son état de santé (participation aux décisions, demande de consentement...).

Qui sont les Représentants des Usagers (RU) et quelles associations représentent-ils ?

- Ce sont des bénévoles. Ils sont les porte-paroles des usagers, de leurs proches et des interlocuteurs privilégiés des autres acteurs de la santé. Ils siègent au sein de la Commission des Usagers (CDU) des établissements de santé.

Qu'est-ce que la CDU ?

- C'est l'organisme qui étudie les réclamations adressées à l'établissement, qui fait des propositions d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Comment exprimer une satisfaction, plainte ou réclamation...

- Par voie orale ou écrite auprès de la direction de l'établissement.

Quel est le rôle du médiateur ?

- Des médiateurs médicaux et non médicaux sont à disposition, et peuvent vous rencontrer si vous le souhaitez en cas de litige.

  Médiateurs Médicaux : Dr JB. CIMPAYÉ - Dr S. DJOUADI
  Médiateurs non Médicaux : P. DEFAIN - S. LECLERC

Comment joindre un Représentant des Usagers ?

- Par le biais de la personne en charge des relations avec les usagers :
  - 04 70 02 26 96 (ligne directe)
  - qualite@ch-ainay.fr
  - Personne en Charge des Relations avec les Usagers
    6bis rue du Pavé
    03360 Ainay le Château

La Personne en Charge des Relations avec les Usagers (PCRU)

- C'est le responsable qualité qui assure cette fonction. Il est chargé de faciliter toutes vos démarches, de développer et mettre en œuvre la politique relative aux droits des usagers, en coordination avec les différents acteurs internes et externes.

  Responsable Qualité : M. ROUMEAS

Composition de la CDU au 7 octobre 2026

Conformément à l'article R1112-81 du Code de la Santé Publique

Titulaires	Suppléants	Titulaires	Suppléants
Odette TINDILIÈRE Représentante des usagers UNAFAM, **Présidente**	**Maryse TRÉVELOT** Représentante des usagers UNAFAM	**Dominique GRAND** Directrice, **Vice-Présidente**	**David MONARD** Directeur-Adjoint
	Marina BLANC-JOLY Représentante des usagers, AFDE	**Laurent FÈVRE** Représentant du CSE	**Valérie CALIGIURI** Représentante du CSE
Dr Jean-Bosco CIMPAYÉ Psychiatre, Médiateur Médical	**Dr Salah DJOUADI** Psychiatre, Médiateur Médical	**Maryse TRÉVELOT** Représentante des usagers UNAFAM	
Patricia DEFAIN Directeur des soins, Présidente de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-techniques, Médiateur non Médical	**Stéphanie LECLERC** Cadre de santé, Médiateur non Médical	**Marie-Noëlle CHAUVRIS** Représentante de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-techniques	**Aurore LOGRE** Représentante de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-techniques
Marc ROUMÉAS Ingénieur Qualité	**Cécile POUZAT** Assistante Qualité		

CENTRE HOSPITALIER
AINAY LE CHATEAU

Service Qualité - Mise en page : Centre de Documentation - Centre Hospitalier Ainay le Château - 2026-10