

## Rôle et missions de la CDU

Une Commission des usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé public et privé pour veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches et contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. C'est une instance de dialogue et d'échange interne des établissements de santé. Elle a pour objectif final l'amélioration de la prise en charge des usagers au sein de l'établissement en prenant en compte le regard de l'utilisateur.

## Les membres de la CDU

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Dr Laurence BRUYERE            | Présidente, Médiatrice médicale        |
| Dr Véronique DOUMMAR           | Suppléante médiatrice médicale         |
| Mme Valérie JORNET             | Vice-Présidente, médiateur non médical |
| Mme Sylvie NGUYEN              | Directrice d'établissement             |
| Mr Charles PIROUX              | Représentant des Usagers Titulaire     |
| Mr José-Miguel NAVAS Y VAQUERO | Représentant des Usagers Suppléant     |
| Mr Wilfried EKASSOU            | Représentant des Usagers Suppléant     |
| Mme Delphine LEROY             | Responsable Pédagogique                |
| Mme Estelle POT                | Responsable Qualité                    |

## Les plaintes et réclamations, remarques et observations

(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique)

Comme tout usager d'un établissement de santé, vous pouvez à tout moment vous exprimer concernant la prise en charge auprès des responsables de l'établissement.

Votre premier contact privilégié reste les membres de l'équipe prenant en charge votre enfant, qui chercheront avec vous une solution.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pourrez toujours adresser un écrit à la direction de l'établissement.

La direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf. articles R.1112-91 à R.1112-94 du CSP).

Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Un représentant des usagers pourra vous accompagner. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Enfin, toute remarque, plainte ou observation fait l'objet d'un recueil et d'un traitement par l'établissement, dans le but de nous aider à nous améliorer.

## Comment contacter / saisir la CDU ?

Vous pouvez contacter directement les représentants des usagers via leur adresse mail :

- ✓ Mr Charles PIROUX - Représentant des Usagers Titulaire (c.piroux@gmail.com)
- ✓ Mr José Miquel NAVAS Y VAQUERO - Représentant des Usagers Suppléant (murielnavasyvaquero@gmail.com)
- ✓ Mr Wilfrid EKASSOU - Représentant des Usagers Suppléant (harobazhe20@yahoo.com)

Vous pouvez également joindre par téléphone la présidente de la CDU au **01 43 39 64 61** ou par mail à **administration.cerpp@ecoledebonneuil.org**



## Qu'est ce que la médiation ?

Une médiation est un dispositif qui permet une rencontre organisée en présence d'un tiers, soutenue par le désir des personnes de se parler, dans le cadre d'une réclamation médicale ou non.

Pour toute information complémentaire n'hésitez pas à contacter le secrétariat de l'établissement.

## Les questionnaires de satisfaction

La qualité des conditions d'accueil et de prise en charge dans l'établissement étant une de nos priorités, nous vous enverrons chaque fin d'année scolaire un questionnaire de satisfaction à l'entourage et un dédié aux jeunes afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire et de nous le retourner par le moyen de votre choix.

Ces questionnaires sont traités par le service qualité et présentés à l'équipe ainsi qu'aux représentants des usagers en CDU. Des actions d'amélioration sont mises en œuvre le cas échéant.