

	REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	
Réf : DQDIR059V2	Applicable le 17/01/2024	Page 1 sur 8

PREAMBULE

La Direction du CMSR Le COUSSON de l'UGECAM PACA et Corse rappelle son engagement dans le respect des droits des usagers tels qu'ils sont définis par les textes et conformément à l'éthique des établissements de santé privés à but non lucratif.

En application des dispositions de l'article L1112-3 du Code de la Santé Publique (CSP) modifié par la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016, il est constitué pour le CMSR Le Cousson , une Commission Des Usagers (CDU), dont l'organisation et le fonctionnement sont décrits dans le présent règlement intérieur.

Le présent Règlement Intérieur précise la composition et le fonctionnement de cette instance.

ARTICLE 1 : MISSIONS DE LA COMMISSION DE USAGERS

La CDU, instituée par les textes précités, a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

1. Respect des droits des usagers

La CDU facilite les démarches des usagers ou de leurs proches et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.

Ainsi, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les responsables de l'établissement sont tenues à la disposition des membres de la commission, au sein d'un registre tenu au secrétariat de Direction.

Dans les conditions prévues aux articles R. 1112-93 et R. 1112-94, la commission examine les 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.

En cas de survenue d'événements indésirables graves, la CDU est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

2. L'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades

La commission des usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Conférence Médicale d'Etablissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

 Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés CMSR Le Cousson	REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	
Réf : DQDIR059V2	Applicable le 17/01/2024	Page 2 sur 8

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données.

3. Le Rapport annuel

La commission des usagers élabore chaque année un rapport sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Ce rapport et les conclusions du débat sont transmis à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie et à l'Agence Régionale de Santé, qui est chargée d'élaborer une synthèse de l'ensemble de ces documents.

4. Le projet des usagers

La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

Ce projet s'appuie sur les rapports cités ci-dessus. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement.

ARTICLE 2 : COMPOSITION DE LA COMMISSION

1. Composition globale

Conformément à l'article R 1112-81 du Code de la Santé Publique, la CDU est composée des membres de droits suivants :

- le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet ;
- deux médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement;
- deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le directeur général de l'Agence Régionale de Santé
- le président de la conférence médicale ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette conférence ;
- le Cadre de santé.

Le responsable de la politique de la qualité et l'assistante de direction assistent aux séances de la commission avec voix consultative .

La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.

Le représentant légal de l'établissement arrête la liste nominative des membres de la commission. Cette liste actualisée est affichée dans l'établissement et transmise au directeur général de l'Agence Régionale de Santé. Elle est remise à chaque patient avec le livret d'accueil, dans un document qui reproduit les dispositions du code de la santé publique relatives aux plaintes et réclamations et qui précise leurs modalités d'application au sein de l'établissement. Cette liste est également affichée au sein de l'établissement.

 Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés CMSR Le Cousson	REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	
Réf : DQDIR059V2	Applicable le 17/01/2024	Page 3 sur 8

2. Présidence et vice-présidence

La présidence de la commission est assurée par un des membres mentionnés aux 1° à 3° du I de l'article R. 1112-81 du CSP à savoir, le représentant légal de l'établissement, un médiateur ou un représentants des usagers (ou suppléants) désignés.

Le président est élu, pour un mandat de trois ans renouvelable deux fois, par l'ensemble des membres siégeant avec voix délibérative.

Le vote a lieu au scrutin secret et uninominal, à la majorité absolue des suffrages exprimés. Si cette majorité n'est pas atteinte aux deux premiers tours, un troisième tour est organisé. La majorité relative suffit au troisième tour. En cas d'égalité entre les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix, le plus âgé d'entre eux est déclaré élu.

La commission des usagers élit dans les mêmes conditions un vice-président parmi les membres figurant aux 1° à 3° du I de l'article R. 1112-81. Le vice-président est issu d'une autre de ces catégories de membres que celle du président. Son mandat est renouvelable deux fois.

En cas d'empêchement, d'absence prolongée ou de démission du président de la commission des usagers, ses fonctions au sein de la commission sont assurées par le vice-président.

Monsieur Denis COMAS est élu Président de la Commission Des Usagers à l'unanimité des votants.

Madame Angélique CHARLES est élue Vice-Présidente de la Commission Des Usagers à l'unanimité des votants.

3. Les Médiateurs

Les médiateurs sont un médiateur médical et un médiateur non médical.

Le médiateur médical est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médical est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur non médical et son suppléant sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi le personnel non médical exerçant dans l'établissement.

Le médiateur médical et son suppléant sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi les médecins exerçant dans l'établissement ou ayant cessé d'y exercer la médecine ou des fonctions de médiateur depuis moins de cinq ans.

Ces nominations interviennent après avis de la Conférence Médicale d'Etablissement.

Le médiateur médical et son suppléant ne doivent pas exercer dans le même service.

En cas de vacance du siège de médiateur médical pendant une période supérieure à six mois, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé en désigne un sur proposition du conseil

 Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés CMSR Le Cousson	REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	
Réf : DQDIR059V2	Applicable le 17/01/2024	Page 4 sur 8

départemental de l'ordre des médecins, parmi des praticiens remplissant les conditions d'exercice définies à l'alinéa précédent.

ARTICLE 3 : MANDAT

1. Durée

La durée du mandat des médiateurs, des représentants des usagers et des représentants du personnel est fixée à trois ans renouvelable.

Le mandat des autres membres de la commission prend fin en même temps que le mandat ou les fonctions au titres desquels les intéressés ont été désignés.

2. Indemnités liées aux frais du déplacement

Les fonctions de membre de la CDU sont exercées à titre gracieux. Elles ouvrent droit cependant aux indemnités de déplacement, sur présentation de justificatifs, dans les conditions prévues au barème suivant :

- transport en commun : les frais engagés sont remboursés sur production des billets.
- utilisation du véhicule personnel : une indemnité kilométrique est attribuée sur la base du barème des impôts.

Le remboursement des frais engagés est soumis à la production de la photocopie de la carte grise du véhicule ainsi que du contrat d'assurance.

Conditions de remboursement des péages, parkings et taxi sont les suivantes :

- péage : sur production de justificatifs,
- parking : sur production de justificatifs pour les seuls parkings proches d'une gare ou d'un aéroport, donc attachés à un déplacement en train ou en avion seulement, et pour les seules missions ne dépassant pas 72H,
- taxi : sur les courtes distances, sur présentation de justificatifs et d'une attestation visée par le Directeur de l'établissement ou toute personne ayant reçu délégation à cet effet : en l'absence de transport en commun, pour se rendre ou revenir d'une gare ou d'un aéroport avant 8H ou après 20H, si transport d'objets précieux, fragiles, lourds ou encombrants, pour les personnes à mobilité réduite.

3. Obligations

Aux termes de l'article L.1112-3 du Code de la Santé Publique, les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

De plus, toute analyse, tout rapport, toute proposition ou communication réalisé par la commission et relatif aux plaintes, réclamations et événements indésirables graves garantit le respect de l'anonymat du patient et du professionnel concerné.

La CDU peut avoir accès aux données médicales relatives aux plaintes ou aux réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

 Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés CMSR Le Cousson	REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	
Réf : DQDIR059V2	Applicable le 17/01/2024	Page 5 sur 8

ARTICLE 4 : FONCTIONNEMENT

1. Les réunions

La commission se réunit sur convocation de son président au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises dans les conditions prévues à l'article R. 1112-94 du CSP.

La réunion est de droit à la demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative. Toutefois, la CDU ne peut délibérer valablement que si au moins trois membres sont présents dont un représentant des usagers.

L'ordre du jour, qui comporte notamment les questions dont l'inscription a été demandée par la moitié au moins des membres ayant voix délibérative, est arrêté par le président et communiqué aux membres de la commission au moins huit jours avant la réunion. En cas d'urgence, le délai peut être réduit sans pouvoir être inférieur à un jour franc.

La CDU adopte ses avis et recommandations par consensus de ses membres. Elle peut aussi décider de procéder par vote dès lors que trois de ses membres le souhaitent. En cas de partage égal des voix, la voix du président est prépondérante.

Les membres de la commission, autres que le président, qui sont concernés par une plainte ou une réclamation ne peuvent siéger lorsque la commission délibère sur le dossier en cause. Un membre titulaire empêché ou concerné par une plainte ou une réclamation est remplacé par son suppléant.

Si le médiateur et son suppléant sont simultanément concernés par une plainte ou une réclamation, leur mission est assurée par un agent désigné par le représentant légal, lorsqu'il s'agit du médiateur non médical, et par un praticien désigné par le président de la conférence médicale, lorsqu'il s'agit du médiateur médical.

Le secrétariat de la Commission est assurée par le secrétariat de direction de l'établissement.

2. Les informations nécessaires à l'exercice de ses missions,

Le représentant légal de l'établissement veille à communiquer périodiquement aux membres de la CDU :

- les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité préparées par la Conférence Médicale d'Etablissement ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement ;

- une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches au cours des douze mois précédents ;

- le nombre de demandes de communication d'informations médicales ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes ;

- le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie ;

 GROUPE UGECAM PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR CORSE Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés CMSR Le Cousson	REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	
Réf : DQDIR059V2	Applicable le 17/01/2024	Page 6 sur 8

- le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers ;

- une présentation, au moins une fois par an, des événements indésirables graves survenus au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier.

- les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement, qu'elle recueille au moins une fois par an.

ARTICLE 5 : ADOPTION DU RI

Le présent règlement intérieur, est adopté par vote à mains levées de la CDU en date du 7 novembre 2023.

 Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés CMSR Le Cousson	REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	
Réf : DQDIR059V2	Applicable le 17/01/2024	Page 7 sur 8

ANNEXE 1 DU REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS

Conformément au Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé, à l'article R1112-81 du code de la santé publique, la CDU est composée des membres suivants :

- 1) Monsieur **Denis COMAS** président de la Commission des Usagers., Directeur de l'établissement
Le président est élu, pour un mandat de trois ans renouvelable deux fois, par l'ensemble des membres composant la commission prévus à l'article R. 1112-81.
 - 2) Madame **Angélique CHARLES** vice-présidente de la Commission des Usagers, Cadre de Santé de l'établissement.
Le vice-président est issu d'une autre de ces catégories de membres que celle du président. Son mandat est renouvelable deux fois.
 - 3) Docteur **Olivier BROCQUE**, médiateur médical et Président de la CME
 - 4) Madame **Emilie HERNANDEZ**, Infirmière médiateur titulaire non médical,
 - 5) Madame **Deborah OLIVO** Aide-soignante, médiateur suppléant non médical, Toutes deux désignées par le directeur de l'établissement,
 - 6) Madame **Annie PÉGOLOTTI**, représentante des usagers **titulaire N° 1** proposée par l'association Jusqu'à la mort accompagner la vie (JALMAV) agréée en application de l'article L1114-1 du code de la santé publique,
 - 7) Madame **Mme Valérie PARADISO**, représentante des usagers **titulaire N°2** proposée par l'association Union Nationale des Associations (UNAF) agréée en application de l'article L1114-1 du code de la santé publique,
 - 8) Madame **Geneviève PRIMITERRA**, représentante des usagers **suppléante N°1** proposée par l'association JALMAV agréée en application de l'article L1114-1 du code de la santé publique,
 - 9) Madame **Mireille FISCHER**, représentante des usagers **suppléante N°2** proposée par l'association UFC « Que choisir » agréée en application de l'article L1114-1 du code de la santé publique,
- Les quatre représentantes des usagers ont été désignées par le Directeur de l'Agence Régionale d'Hospitalisation de la Région PACA.
- 10) Madame **Anne Lise REISO**, en sa qualité de Conseiller Qualité - Coordonnateur de la gestion des risques,
 - 11) Madame **Coralie FIORE BOUXIERES**, IDE Coordonnatrice,

 Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés CMSR Le Cousson	REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	
Réf : DQDIR059V2	Applicable le 17/01/2024	Page 8 sur 8

12) Madame **Marie Laure DIEVAL**, Responsable d'Unité,

11) Madame **Véronique BERTRAND**, Aide-soignante,

Tous les quatre participent aux séances de la CDU avec voix consultative.

Aux termes de l'article L.1112-3 du code de la santé publique, les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

Digne-les-Bains, le 7 novembre 2023

Denis COMAS
Directeur d'Etablissement