

# LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

MISSIONS

## La CDU, a pour missions principales :

- de veiller au **respect des droits** des usagers
- de contribuer à l'**amélioration** de l'accueil des personnes hospitalisées et de leurs proches
- de **faciliter les démarches** des usagers qui s'estiment victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de veiller à ce qu'ils soient informés des suites de leur demande
- d'**informer** sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont ils disposent.

COMPOSITION

<b>Président de la CDU</b> ..... <i>Directrice générale CMCM et Terre Rouge</i>	<b>Eliane DAOUD</b>
<b>Vice-Président de la CDU</b> ..... <i>Représentant des usagers – UDAF 72</i>	<b>Odile MERCERON</b>
<b>Représentants des usagers titulaires</b>	
CMCM - UFC Que Choisir .....	<b>Margaret CLOU</b>
CMCM / Terre Rouge - UDAF 72.....	<b>Odile MERCERON</b>
Terre Rouge - Génération mouvement .....	<b>Rolande BARRIER</b>
<b>Représentants des usagers suppléants</b>	
CMCM - JALMALV .....	<b>Solange BARDET</b>
Terre Rouge/CMCM - UFC Que Choisir.....	<b>Laurent ENARD</b>
Terre Rouge - Féd. Française des Curistes Médicalisés	<b>Jean-Pierre GROUZARD</b>
<b>Médiateurs médecins</b>	
CMCM - .....	<b>En recrutement</b>
Terre Rouge - Gynécologue-obstétricien .....	<b>Dr Placide MONGAZI</b>
<b>Médiateurs non médecins</b>	
CMCM - Directrice des soins .....	<b>Marjorie POMMIER</b>
Terre Rouge - Directrice des soins .....	<b>Anita VERDIER</b>
Terre Rouge/CMCM - Directrice générale .....	<b>Eliane DAOUD</b>
<b>Responsables qualité</b> ..... <i>(pas de voix délibérative)</i>	<b>Aurélie BOUREAU</b> <b>Cécile CHENEVIER</b>

### Membres siégeant à titre facultatif :

- |  |  |
|--|--|
| - Présidents des CME   | - Responsable services relations patients    |
| - Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins | - Cadres de santé                            |
| - Assistantes de direction                                   | - Responsable Materniteam®                   |
| - Directrice administrative / hôtellerie                     | - Professionnels infirmiers, aides-soignants |

## LES REPRESENTANTS DES USAGERS



**Margaret CLOU**



**Laurent ENARD**

### UFC QUE CHOISIR



Une association qui défend l'intérêt des consommateurs, au service des patients pour défendre leurs droits et les assister en cas de réclamations ou plaintes.

Nous sommes tous les deux à votre écoute.



**Odile MERCERON**



### UDAF 72

Union Départementale des Associations Familiales 72

Défendre les droits des Familles



### Génération mouvement

Rompre l'isolement  
Favoriser les activités



**Rolande BARRIER**



**Solange BARDET**



### JALMALV

Jusqu'à la mort  
accompagner la vie :  
exister, c'est être en lien



**Jean-Pierre GROUZARD**



### Fédération Française des Curistes Médicalisés

COORDONNEES

## Vous êtes ou avez été hospitalisé(e) sur le Pôle Santé Sud et souhaitez saisir la Commission Des Usagers ? Vous pouvez adresser :

- un **courrier au service réclamations** (voir adresse ci-dessous)
- ou **contacter un représentant des usagers** en précisant le motif de votre mécontentement et votre souhait de saisir la commission, à l'adresse mail suivante : [usagers.pss@elsan.care](mailto:usagers.pss@elsan.care)

Secrétariat de la CDU  
Assistante de Direction  
02 43 78 38 37  
[direction.pss@elsan.care](mailto:direction.pss@elsan.care)

Cliniques du Pôle Santé Sud  
Service Réclamations  
28-62 rue de Guetteloup  
72016 LE MANS CEDEX 02