



FICHE PRATIQUE NUMÉRO 3 : LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Elle 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.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Un Décret en Conseil d'Etat prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels.

Les membres de la Commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Date de la mise à jour : 23/02/2026		
NOM Prénom	Fonction	Rôle dans l'instance
DITGEN André	Représentant des usagers titulaire	Représentant des usagers titulaire, association des familles laïques, Président
Céline ATTENOT	Agent d'accueil	Médiateur non médical titulaire, Vice-président
Géraldine KEHRER	Directrice	Membre
Sylvie SCHMESSER	Assistante de Direction	Membre
Fabrice BRULLEFERT	Représentant des usagers titulaire	Représentant des usagers titulaire, Union départementale des associations familiales de la Moselle (UDAF 57)
Carla ALVES-CARVALHO	Agent d'accueil	Médiateur non médical suppléant
Dr. Marie GUITTER	Psychiatre	Médiateur médical titulaire
Dr. Sophie BECHTEL	Psychiatre	Médiateur médical suppléant

Pour contacter le représentant des usagers :
ru.psyprometz@gmail.com

Vous trouverez plus d'informations sur le site internet : www.France-Assos-Sante.org