



# LES REPRESENTANTS DES USAGERS au sein de la COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

## Des interlocuteurs à votre écoute

Vous avez des questions, des remarques ou des réclamations sur les soins  
et sur l'accueil que vous avez reçus dans notre établissement ?



### LES PREMIERES ETAPES

Parlez-en au cadre de santé ou au médecin en charge de votre dossier.  
En parallèle, vous pouvez également signaler vos remarques dans le questionnaire de sortie.



### VOUS SOUHAITEZ ADRESSER UNE RECLAMATION

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous conservez la faculté d'adresser une plainte ou une réclamation écrite à l'attention de la Direction.  
Une réponse vous sera adressée dans les meilleurs délais, et une rencontre avec La Commission Des Usagers pourra également vous être proposée.  
Toutefois, vous pourrez aussi prendre l'initiative de contacter les représentants de notre établissement, dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous.



### LA COMMISSION DES USAGERS ET SES REPRESENTANTS

La CDU veille au respect des droits des patients, contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la prise en charge des patients et analyse les réclamations adressées à la Direction.



### VOS REPRESENTANTS DES USAGERS

#### Qu'est-ce qu'un représentant des usagers ?

C'est un **bénévole, membre d'une association de santé** qui a reçu un agrément santé par une commission nationale.

Il est désigné pour **représenter TOUS LES USAGERS** d'un établissement de santé. Il favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

Le représentant des usagers est le « **porte-parole** » des patients et de leurs proches

4 représentants des usagers sont membres de la CDU.

**Monsieur Cheikh CHERFAOUI** – Adresse mail : [cherfaouicheikh@yahoo.fr](mailto:cherfaouicheikh@yahoo.fr) - Tél. : **06.18.69.44.71**  
Association : UDAF 90

**Monsieur Jean-Marcel MILLET** – Adresse mail : [arucah.bfc@orange.fr](mailto:arucah.bfc@orange.fr) - Tél. : **03.81.50.42.20**  
Association : ARUCAH BFC

**Monsieur Francesco MEROTTO** – Adresse mail : [francesco.merotto74@orange.fr](mailto:francesco.merotto74@orange.fr) - Tél. : **06.79.38.05.13**  
Association : ARUCAH BFC

**Madame Véronique BENHADDOU** – Adresse mail : [valerie.bhdou@gmail.com](mailto:valerie.bhdou@gmail.com) - Tél. : **03.84.22.08.47**  
Association : AGF France Handicap

CONTACT  
ETABLISSEMENT  
-----

**S. FESSELET**

Assist. Direction  
et chargée des  
relations avec  
les usagers  
-----

[secdir@clinique-  
miotte.fr](mailto:secdir@clinique-miotte.fr)