

**Dans cet
établissement,
des représentants
des usagers
défendent vos
droits et intérêts**



Les représentants DES USAGERS

Actualisé en octobre 2025

Qui sont-ils ?

- Des bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la Santé.
- Porte-paroles des usagers dans les commissions et instances de l'établissement.
- Nommés par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé.

Quelles sont leurs activités ?

- Participer activement à la Commission des Usagers (CDU*) qui se réunit 3 fois par an.
- S'impliquer dans la démarche qualité et gestion des risques de l'établissement, notamment à travers l'analyse des événements indésirables ou des questionnaires de satisfaction.
- Veiller au bon suivi des plaintes et réclamations.
- Participer à la rédaction du projet d'établissement intégrant le projet des usagers.

Quelles sont leurs missions ?

- Veiller au respect des droits des usagers.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en soins des usagers et de l'accompagnement des proches.
- Faire entendre la voix de l'utilisateur dans diverses commissions de l'hôpital.

Comment les contacter ?

- Madame **Monique HARTEL**
hartel.bernard@bbox.fr
Génération Mouvement
- Monsieur **Jean-Louis AURIAU**
jla3@wanadoo.fr
Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)



* La CDU intervient
sur le secteur sanitaire
(SMR et USLD)

France Assos Santé Normandie, Union Régionale des
Associations Agréées du Système de Santé (URAASS)
Tél. : 02 35 36 29 81 / normandie@france-assos-sante.org

En savoir plus

