

**COMPOSITION DE LA COMMISSION**

	Qualité	Fonctions au sein de la commission
Sophie LAUSSEL	Directrice Générale	Président de la CDU
Elie TAIB	Médecin	Médiateur médecin titulaire
Michel STIOUI	Médecin	Médiateur médecin suppléant
Fabienne MONNET	Directeur des soins	Médiateur non médecin titulaire
Pauline LETELLIER	Cadre de santé	Médiateur non médecin suppléant
Nicole KRAEMER	Membre de l'association UFC Que Choisir – Aix en Provence	Représentant des usagers titulaire n°1 Vice-Président de la CDU
Anne Marie GIARD	Membre de l'association ARTC Sud – Marseille	Représentant des usagers suppléant n°1
Andrée SIGUIER	Membre de l'association UFC Que Choisir – Aix en Provence	Représentant des usagers titulaire n°2
Claudine GUARY	Membre de l'association ARTC Sud – Marseille	Représentant des usagers suppléant n°2

**EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS** (Décret du 1er juin 2016-726 relatif à la Commission des Usagers)

**Art. R.1112-91** Tout usager d'un établissement de santé doit être à même, d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables de service de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou une réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

**Article R1112-92** L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin 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 médecin 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.

-----  
**Coordonnées :**

**Des représentants des usagers :**

Association UFC QUE CHOISIR : 4 Place coimbra, 13090 Aix en Provence, tel : 04 42 93 74 57

[contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr)

Association ARTC Sud : Service de neuro-oncologie CHU Timone 264 rue Saint Pierre 13385 Marseille cedex 5,  
tel : 06 20 20 62 62 [artcsud@orange.fr](mailto:artcsud@orange.fr)

**Des médiateurs et direction de l'HPP :**

235 allée Nicolas de Staël CS 40620, 13595 Aix En Provence cedex 3

Tel : 04 42 33 17 02

[secretariat-direction@ppr13.com](mailto:secretariat-direction@ppr13.com)