



Une Commission Des Usagers (CDU) est instituée dans chaque établissement de santé avec pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge (Art. L1112-3 du Code de la Santé Publique modifié par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 (art. 183) de Modernisation du Système de Santé).

## Composition de la CDU

### Michel BOTREL

Représentant des Usagers titulaire, Président de la CDU  
marie-haude.lesvenan@orange.fr

### Xavier CHEVASSU

Directeur Général de l'AHB

### Pierre LE RAY

Président du Conseil d'Administration

### Dr Annie RUPERT

Présidente de la CME

### Dr Denis CHATEAUX

Médiateur Médical titulaire  
02 96 36 66 40

### Dr Dani NOUNEH

Médiateur Médical suppléant  
02 96 57 10 50

### Dr Thierry DUBOIS

Médiateur Médical suppléant  
02 96 57 10 30

### Isabelle CORVELLEC

Médiatrice non Médicale titulaire  
06 73 23 41 22

### Daniel BELLEC

Médiateur non médical suppléant  
02 96 36 66 40

### Corinne LEMOINE

Directrice Qualité, Sécurité et Gestion des Risques

### Roger LE RUN

Représentant des Usagers titulaire  
rlrun@free.fr

### Renée BREBEL

Représentante des Usagers suppléante  
brebelrenee@gmail.com

### Émile BOUILLENNEC

Représentant des Usagers suppléant  
emile.bouillennec@sfr.fr

### Corinne MARTZ

Directrice des Soins

### Myriam LE GOFF

Représentante du Personnel Infirmier titulaire

### Philippe FARELLY

Représentant Suppléant du Personnel infirmier

### Myriam BENHABERROU

Secrétaire Générale, Vice-Présidente de la CDU

### Alexandrine URVOIT

Chargée de Communication

Pour toute information,  
contactez la Direction générale  
au 02 96 57 10 70

## Instruction de vos réclamations et plaintes

En tant qu'usager d'un établissement de santé, vous pouvez faire part de vos réclamations et plaintes à l'AHB, qui les prendra en compte selon la procédure suivante :

- Dans un premier temps, nous vous conseillons **d'exprimer oralement** l'objet de **vos mécontentements à l'un des responsables** de l'unité concernée pour chercher une solution rapide.
- Si celle-ci ne vous donne **pas satisfaction**, vous pouvez alors **écrire à la Direction de l'AHB** ou demander que votre **réclamation ou plainte soit consignée par écrit**. Toutes les réclamations et plaintes écrites sont transmises au représentant légal des établissements sanitaires de l'AHB, et une **réponse est rapidement faite**. Cette réponse peut ne pas être définitive si l'examen de votre demande nécessite de recueillir des précisions auprès du service, unité ou établissement concerné.
- Dès cette première réponse, vous serez informé que **vous pouvez avoir un contact avec un médiateur**. De son côté, la Direction peut d'elle-même faire appel à un médiateur et vous le faire savoir. Si votre réclamation ou plainte concerne exclusivement l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, vous serez **orienté vers un médiateur médecin**. Pour toute autre réclamation ou plainte, votre premier interlocuteur sera un médiateur non médecin. Les deux médiateurs seront simultanément saisis s'ils sont tous deux concernés par votre demande.
- Tout est mis en œuvre pour que le contact **se déroule dans les huit jours suivant la saisine**. Si vous êtes hospitalisé à l'AHB lors du dépôt de votre demande, des mesures seront prises pour réaliser l'entretien avant votre départ.
- Après ce contact, le médiateur en adresse **un compte rendu aux membres de la CDU**.
- Si le contact avec le(s) médiateur(s) vous satisfait, la réclamation ou la plainte est alors classée par la commission. Sinon, **la CDU propose des recommandations** au représentant légal de l'établissement pour résoudre le litige, ou **vous indique les voies de recours dont vous disposez**.
- Dans un délai de huit jours suivant la séance de la Commission, le représentant légal de l'établissement répond à votre réclamation ou plainte, et joint à son courrier l'avis de la CDU. Une copie de ce courrier est transmise aux membres de la Commission.