

## C'est quoi ?

Une **instance obligatoire** dans tout établissement de santé qui a pour mission de :

- Veiller et contribuer au respect des droits des usagers, à l'information sur les voies de recours et de conciliation possibles en cas de litige, faciliter la démarche des usagers et analyser les plaintes et réclamations ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers et des proches, ainsi que de la prise en soin, en veillant à l'expression des usagers auprès des responsables et en formulant des propositions à la Direction.

## C'est qui ?

### DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS QU'IL EST POSSIBLE DE CONTACTER :



**Michel BOTREL**  
Président de la CDU

[marie-haude.lesvenan@orange.fr](mailto:marie-haude.lesvenan@orange.fr)



**Roger LE RUN**  
[rlrun@free.fr](mailto:rlrun@free.fr)



**Émile BOUILLENNEC**  
[emile.bouillennec@sfr.fr](mailto:emile.bouillennec@sfr.fr)

### DES REPRÉSENTANTS DE L'ÉTABLISSEMENT

**Xavier CHEVASSU**, Directeur Général de l'AHB

**Pierre LE GOUEZ**, Représentant du Conseil d'Administration

**Dr Annie RUPERT**, Présidente de la CME

**Corinne LEMOINE**, Directrice Qualité, Sécurité et Gestion des Risques

**Corinne MARTZ**, Directrice des Soins

**Pierre-Alexandre STEPPE**, Directeur des Affaires Générales, des Relations avec les Usagers et des Coopérations, Vice-Présidente de la CDU

**Alexandrine URVOIT**, Chargée de Communication

### DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL INFIRMIER

**Aurore LONGINOTTI**, titulaire

**Karine LE GUYADER**, suppléante

### DES MÉDIATEURS MÉDICAUX ET NON MÉDICAUX

**Dr Tadj MISSOUM**, Médiateur Médical suppléant - 02 97 25 45 54

**Annie FRELAUT**, Médiatrice non Médicale titulaire - 02 96 25 36 80

En tant qu'utilisateur d'un établissement de santé, vous pouvez à tout moment faire part de votre **satisfaction ou insatisfaction** 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  **votre mécontentement 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**.

Une réponse vous sera apportée par la Direction après avoir recueilli les précisions utiles auprès du service, unité ou établissement concerné.

- En cas de besoin et si vous le souhaitez, vous pouvez être mis en contact avec un médiateur. La Direction peut également faire appel à un médiateur si elle l'estime utile, et vous en informe.

Le médiateur a pour mission de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir le dialogue et une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses professionnels.



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.

- Tout est mis en œuvre pour que le contact **se déroule dans les 8 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 en séance des recommandations** pour résoudre le litige, ou **vous indique les voies de recours dont vous disposez**.

Dans un délai de 8 jours, la direction de l'AHB répond, par courrier accompagné de l'avis de la CDU, à votre réclamation.

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