

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

Table des matières

CHAPITRE I - MISSIONS ET ATTRIBUTIONS	2
Article 1 – Objet du règlement intérieur :	2
Article 2 – Missions générales :	2
Article 3 – Relations avec les usagers :	2
Article 4 – Amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge :	2
Article 5 – Mise en œuvre de ses missions par la Commission :	3
Article 6 – Rapport annuel de la Commission :	4
Article 7 – Projet des usagers :	4
Article 8 – Respect de l'anonymat :	4
 CHAPITRE 2 - COMPOSITION DE LA COMMISSION	 4
Article 9 – Composition retenue pour la Commission des usagers du CHU de Lille :	4
Article 10 – Personnes invitées à la Commission :	5
Article 11 – Formation minimum :	5
Article 12 – Modalités de désignation des membres de la Commission des usagers :	5
Article 13 – Durée du mandat des membres de la Commission des Usagers :	6
Article 14 – Décision de nomination des membres de la Commission des usagers :	6
 CHAPITRE 3 -ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION	 7
Section 1 : Organisation de la Commission	7
Article 15 – Présidence et Vice-présidence :	7
Article 16 – Secrétariat de la Commission :	7
Article 17 – Moyens alloués à la Commission :	7
Article 18– Prise en charge des frais de mission des membres de la Commission :	7
Section 2 : Modalités de fonctionnement	7
Article 19 - La commission se réunit soit en formation minimum, soit en formation plénière :	7
Article 20 – Ordre du jour et convocation de la Commission :	8
Article 21 – Audition d'experts :	8
Section 3 : Droits et devoirs des membres de la Commission	9
Article 22 – Accès aux données médicales :	9
Article 23 – Secret professionnel :	9
Article 24 – Incompatibilités :	9
 CHAPITRE 4 - EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS	 10
Article 25 – Examen des plaintes :	10
Article 26 – Saisine du/des médiateur(s) :	10
Article 27 – Rencontre du médiateur avec le patient ou ses proches :	10
Article 28 – Rapport du Médiateur	11
Article 29 – Avis et éventuelles recommandations de la Commission	11

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

CHAPITRE 5 - REGLEMENT INTERIEUR.....	11
Article 30 – Elaboration et adoption du règlement intérieur :	11
Article 31 – Publicité du règlement intérieur :	11

CHAPITRE I - MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

Article 1 – Objet du règlement intérieur :

Le présent règlement intérieur a pour objet de fixer dans le cadre des lois et règlements en vigueur, les missions (chapitre 1), la composition (chapitre 2) et les conditions d'organisation et de fonctionnement (chapitre 3) de la Commission des usagers.

Il fixe également les modalités d'examen et de traitement des plaintes et des réclamations en vigueur au sein du CHU de Lille (chapitre 4).

Il définit les modalités d'adoption, de modification et de publicité du règlement intérieur (chapitre 5).

Article 2 – Missions générales :

La Commission des usagers, ci-après dénommée Commission (ou CDU), instituée par l'article L. 1112-3 du Code de la santé publique, est chargée 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.

Article 3 – Relations avec les usagers :

La Commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle s'assure qu'ils puissent, le cas échéant:

- exprimer leurs griefs auprès des responsables des pôles d'activités, ou du directeur général du CHU de Lille ou de son représentant,
- entendre les explications de ces responsables,
- être informés des suites apportées à leurs demandes.

L'ensemble des plaintes et réclamations adressées au CHU de Lille par les usagers ou leurs proches, ainsi que les réponses qui y sont apportées par les responsables de l'établissement sont tenues à la disposition des membres de la Commission, selon les modalités définies par le règlement intérieur de l'établissement au chapitre 4. Dans les conditions prévues aux articles R. 1112-93 et R. 1112-94, la Commission examine celles de ces plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Dans ce cadre, la Commission peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes et réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants-droits.

La Commission accède également aux témoignages de satisfaction adressés par les usagers.

Article 4 – Amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge :

La Commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

charge des personnes malades et de leurs proches. A cet effet :

1° Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :

- a) Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité préparées par la commission médicale d'établissement conformément au 3° de l'article L. 6144-1 ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement ;
- b) Une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches au cours des douze mois précédents ;
- c) Le nombre de demandes de communication d'informations médicales formulées en vertu de l'article L. 1112-1 ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes ;
- d) Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers prévue à l'article L. 1112-2, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie ;
- e) Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers ;
- f) Une présentation, au moins une fois par an, des événements indésirables graves mentionnés à l'article L.1413-14 survenus au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier.
Les informations relatives aux événements indésirables graves, à leur analyse et aux mesures correctives garantissent l'anonymat des patients et des professionnels concernés ;
- g) Les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement, qu'elle recueille au moins une fois par an.

Article 5 – Mise en œuvre de ses missions par la Commission :

A partir notamment de ces informations, la commission :

- a) Procède à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, fondée sur une analyse de l'origine et des motifs des plaintes, des réclamations et des témoignages de satisfaction reçus dans les différents services ainsi que des suites qui leur ont été apportées ;
- b) Recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par l'institution en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge et évalue l'impact de leur mise en œuvre ;
- c) Formule des recommandations, notamment en matière de formation des personnels, destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches et à assurer le respect des droits des usagers.

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

d) Suit ses recommandations de façon annuelle.

Article 6 – Rapport annuel de la Commission :

La Commission rend compte de ses analyses et propositions dans le rapport mentionné à l'article L.1112-3.

Ce rapport ne comporte que des données anonymes. Après avis des autres instances consultatives concernées, il est transmis au conseil de surveillance, quinze jours au moins avant la séance au cours de laquelle ce dernier délibère sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Il est également transmis, avec les éléments d'information énumérés au 1°, à l'Agence Régionale de Santé.

Article 7 – Projet des usagers :

La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L.1112-3. Il exprime les attentes et proposition des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privé d'intérêt collectif.

Article 8 – Respect de l'anonymat :

Toute analyse, tout rapport, toute proposition ou communication réalisé par la commission et relatif aux plaintes, réclamation et événements indésirables graves garantie le respect de l'anonymat du patient et du professionnel concerné.

CHAPITRE 2 - COMPOSITION DE LA COMMISSION

Article 9 – Composition retenue pour la Commission des usagers du CHU de Lille :

En application des dispositions réglementaires du Code de la santé publique, notamment de l'article R. 1112-81 et des possibilités qu'il ouvre aux établissements de santé, la commission des usagers du CHU de Lille composée comme suit :

Membres désignés au titre de l'article R. 1112-81, I

- le Directeur Général du CHU de Lille ou son représentant,

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

- un médiateur médecin et son suppléant,
- un médiateur non médecin et son suppléant,
- deux représentants des usagers et leurs suppléants,

Membres désignés au titre de l'article R. 1112-81, II

- un représentant de la Commission des soins infirmiers, de rééducation médico - techniques et son suppléant
- un représentant de la Commission Médicale d'Etablissement
- un représentant du conseil de surveillance

Article 10 – Personnes invitées à la Commission :

Référence : article R. 1111-86 du Code de la santé publique :

- le responsable de la politique de la qualité (ou son représentant) au sein du CHU de Lille
- le directeur des affaires juridiques (ou son représentant)
- le médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins
- le secrétaire de la CDU
- les médecins médiateurs suppléants
- la coordinatrice expérience patient

Article 11 – Formation minimum :

La Commission peut se réunir en formation minimum (appelée Commission des médiations) ainsi composée :

- le Directeur du CHU de Lille ou son représentant
- un médiateur médecin ou son suppléant
- un médiateur non médecin ou son suppléant
- deux représentants des usagers ou leurs suppléants
- le directeur des affaires juridiques ou son représentant, invité permanent de la Commission des médiations

Sont invités également : l'ensemble des médecins médiateurs et l'ensemble des représentants des usagers.

Article 12 – Modalités de désignation des membres de la Commission des usagers :

- Médiateur médecin et son suppléant :

- Conformément aux dispositions de l'article R.1112-82 du Code de la santé publique, le médiateur médecin et son suppléant sont désignés par le Directeur Général parmi les médecins exerçant ou ayant exercé la médecine ou des fonctions de médiateur depuis moins de cinq ans au CHU de Lille.
- Ces nominations interviennent après avis de la Commission Médicale d'Etablissement. Le médiateur médecin et ses suppléants ne doivent pas exercer dans le même service.

- Médiateur non médecin et son suppléant :

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

Conformément aux dispositions de l'article R.11182-82 du Code de la santé publique, le médiateur non médecin et son suppléant sont désignés par le Directeur Général parmi le personnel non médecin exerçant au sein du CHU de Lille.

- Représentant des usagers :

Conformément aux dispositions de l'article R.1112-83 du Code de la santé publique, les représentants des usagers et leurs suppléants sont désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé parmi les personnes proposées par les associations agréées pour représenter les usagers dans les instances hospitalières.

Toutefois, lorsque les personnes siégeant en qualité de représentants des usagers au sein du Conseil d'Administration demandent à siéger à ce titre au sein de la Commission des usagers, elles sont membre de droit de la Commission.

- Représentant de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico - techniques :

Le représentant de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico - techniques est désigné par le Directeur des Soins infirmiers, de rééducation et médico - techniques parmi les membres mentionnés au b de l'article R. 714-62-2

- Représentant de la Commission médicale d'Etablissement :

Ce représentant est désigné par le Président de la CME parmi les membres médecins de cette commission.

- Représentant du Conseil de Surveillance :

Un représentant titulaire et un suppléant choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et parmi les personnes qualifiées.

Article 13 – Durée du mandat des membres de la Commission des Usagers :

- Médiateurs, représentant des usagers :

Conformément aux dispositions de l'article R.1112-85 du Code de la santé publique, la durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est fixée à trois ans renouvelables.

- Autres membres de la Commission :

Le mandat des autres membres de la Commission prend fin en même temps que le mandat ou les fonctions au titre desquels les intéressés ont été désignés.

Article 14 – Décision de nomination des membres de la Commission des usagers :

Conformément aux dispositions de l'article R.1112-84 du Code de la santé publique, le Directeur Général du CHU de Lille arrête la liste nominative des membres de la Commission des usagers.

Les usagers sont informés par voie d'affiches, par le livret d'accueil et par le site internet de l'Etablissement de l'existence de la commission, de sa composition et des modalités de prise de rendez-vous.

Cette liste est transmise pour information à Monsieur le Directeur de l'Agence Régionale de Santé.

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

CHAPITRE 3 -ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION

Section 1 : Organisation de la Commission

Article 15 – Présidence et Vice-présidence :

I - La présidence de la Commission est assurée par un des membres mentionnés aux 1° à 3° du I de l'article R. 1112-81 du Code de la santé publique pour un mandat de trois ans, renouvelable deux fois, élu par l'ensemble des membres composant la commission.

La Commission élit un vice-président parmi les membres figurant aux 1° à 3° du I de l'article R. 1112-81. Le vice-président est issu d'une autre de ces catégories de membres que celle du président. Son mandat est renouvelable deux fois.

II – En cas d'empêchement, d'absence prolongée ou de démission du président de la commission des usagers, ses fonctions au sein de la commission sont assurées par le vice-président.

Article 16 – Secrétariat de la Commission :

Le secrétariat de la Commission est assuré par la Direction Qualité, Risques, Expérience patient – Développement Durable.

Article 17 – Moyens alloués à la Commission :

Le CHU de Lille met à la disposition de la commission ainsi que des médiateurs les moyens matériels nécessaires à l'exercice de leurs missions : une salle de réunion ainsi qu'un temps de secrétariat permettant notamment la mise en forme et la diffusion des comptes-rendus de médiations, et des comptes-rendus des CDU.

Article 18– Prise en charge des frais de mission des membres de la Commission :

Les représentants des usagers, titulaires et suppléants, membres de la Commission, ont la possibilité d'être indemnisés au titre des frais de déplacement engagés pour les nécessités de cette mission, sur ordre de mission.

Section 2 : Modalités de fonctionnement

Article 19 - La commission se réunit soit en formation minimum, soit en formation plénière :

1°) Formation minimum :

La formation minimum (appelée commission des médiations) se réunit autant de fois que nécessaire à l'étude des dossiers de médiation.

La commission réunie en formation minimum examine, en première intention, toutes les médiations, toutes les plaintes et réclamations qui ont nécessité un avis de la CDU.

Si les membres de la formation minimum l'estiment nécessaire, ils peuvent soumettre tout dossier en formation plénière sur simple demande au président.

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

Il est établi un compte-rendu des séances de la commission réunie en formation minimum. Ce compte-rendu est adressé à chacun des membres de la commission.

La formation minimum rend compte de ses travaux à la commission réunie en formation plénière tous les ans à l'occasion du rapport d'activité de la CDU.

La formation minimum assure le suivi des recommandations au cours d'une réunion annuelle, a minima.

2°) Formation plénière :

La commission se réunit en formation plénière au moins

quatre fois par an. En particulier, elle établit un bilan de

l'ensemble de ses missions, soit :

- l'analyse récapitulative de l'ensemble des demandes de médiation, plaintes, réclamations ou témoignages de satisfaction des usagers
- l'analyse des mesures adoptées par les instances dirigeantes de l'établissement dans le domaine de compétence de la commission
- ses avis et contributions rendus à l'occasion de la saisine de la Commission de médiation
- l'élaboration de recommandations
- le suivi de ses recommandations

Il est établi un compte-rendu des séances de la commission réunie en formation plénière. Ce compte-rendu est adressé à chacun de ses membres.

Article 20 – Ordre du jour et convocation de la Commission :

La commission se réunit sur convocation de son

président. L'ordre du jour est arrêté par le président et

par le vice-président.

Les convocations sont adressées à chacun des membres de la Commission, par courrier électronique, au moins huit jours avant la date de la réunion.

En cas d'urgence, le délai peut être réduit sans pouvoir être inférieur à un jour franc.

Le président réunit la Commission si une demande en ce sens est formulée par la moitié au moins des membres ayant voix délibérative.

Un calendrier prévisionnel des réunions plénières et formations minimum est établi annuellement.

Article 21 – Audition d'experts :

La Commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

Le Président ou le vice-président de la Commission peut proposer d'inviter à la Commission une personne en raison de sa compétence ou de sa qualité.

Section 3 : Droits et devoirs des membres de la Commission

Article 22 – Accès aux données médicales :

Les médecins médiateurs peuvent avoir accès aux données médicales relatives aux plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable, par le médecin médiateur, de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

Article 23 – Secret professionnel :

Les membres de la Commission, ou toute personne qui assiste à ses travaux, sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du Code pénal. Article 226-13 du code pénal : « La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende. »

Article 226-14 du code pénal : « L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

1° A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes ou mutilations sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;

2° Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices ou privations qu'il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est un mineur ou une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique, son accord n'est pas nécessaire ;

3° Aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.

Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut faire l'objet d'aucune sanction disciplinaire.

Article 24 – Incompatibilités :

Les membres de la commission, concernés par une plainte ou une réclamation, ne peuvent siéger lorsque la commission délibère sur le dossier en cause.

Si le médiateur et ses suppléants sont simultanément concernés par une plainte ou une réclamation, leur mission

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

est assurée par un agent désigné par le directeur général du CHU, lorsqu'il s'agit du médiateur non médecin, et par un praticien désigné par le président de la commission médicale d'établissement, lorsqu'il s'agit du médiateur médecin.

CHAPITRE 4 - EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Article 25 – Examen des plaintes :

Conformément à l'article 3 du présent règlement intérieur, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées au CHU par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les responsables de l'Etablissement sont tenues à la disposition des membres de la Commission selon des modalités définies par le représentant légal de l'établissement.

Le parcours des plaintes et réclamations est porté à la connaissance des membres de la Commission à chaque renouvellement de celle-ci.

Article 26 – Saisine du/des médiateur(s) :

Le médiateur médecin est compétent pour connaître et traiter des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause la prise en charge du patient, l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître et traiter des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. La répartition des dossiers de médiation entre les médecins médiateurs se fait entre eux de manière consensuelle en prenant en compte les compétences, les disponibilités et d'éventuels conflits d'intérêt de chacun.

Article 27 – Rencontre du médiateur avec le patient ou ses proches :

Le médecin médiateur peut être saisi directement par l'auteur de la demande de médiation, par la Direction des Affaires Juridiques, par la Direction Qualité, Risques, Expérience patient – Développement Durable, agissant au nom du Directeur Général, ou par le président de la commission. Dans tous les cas, le rendez-vous est organisé par le secrétariat de la CDU. Avec l'accord écrit du patient ou de l'un de ses ayant droits, le médecin médiateur est autorisé à rencontrer les médecins et soignants du service concerné et à avoir accès au dossier médical du patient. En fonction des disponibilités du demandeur et du médecin médiateur, l'entretien a lieu dans les meilleurs délais possibles afin que le rapport soit présenté à la première réunion de la commission de médiation suivant la demande. Si la demande de médiation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre interviendra, dans toute la mesure du possible, avant sa sortie de l'établissement.

Le chef du pôle est tenu informé de la rencontre du médecin médiateur avec l'une ou l'autre personne du service faisant partie du pôle, il peut y être présent ou s'y faire représenter.

Le médiateur rencontre la personne demandant la médiation qui peut se faire accompagner de l'un ou l'autre de ses proches, et le cas échéant d'un conseil médical et/ou juridique.

Validé par les membres de la CDU le 17 septembre 2026

Article 28 – Rapport du Médiateur

Dans un délai de huit jours après la rencontre, le compte-rendu de médiation est adressé au responsable de la commission des médiations. Il le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, à l'ensemble des membres de la commission des médiations ainsi qu'au plaignant (dans le respect de l'article R112-94 du Code de la santé publique).

Article 29 – Avis et éventuelles recommandations de la Commission

Au vu du compte-rendu rédigé et présenté par le médiateur, la commission des médiations formule d'éventuelles recommandations complémentaires en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement, via le secrétariat de la CDU, répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Le courrier est adressé aux membres de la commission des médiations et au chef de pôle et autres personnes concernées par la plainte ou la réclamation.

CHAPITRE 5 - REGLEMENT INTERIEUR

Article 30 – Elaboration et adoption du règlement intérieur :

La Commission établit son règlement intérieur.

Ce règlement a été adopté par la Commission à la majorité de ses membres lors de sa séance du 17 septembre 2026.

Article 31 – Publicité du règlement intérieur :

Le règlement intérieur de la Commission est tenu à la disposition des usagers qui en font la demande et des personnels de l'établissement.

Il est accessible sur le site intranet et internet du CHU de Lille.