



La CDU

La Commission Des Usagers

La CDU en 30 secondes

La Commission des usagers (CDU) est une instance présente dans les établissements de santé. Sa mission première est de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle permet notamment de faire entrer l'expérience des patients dans le fonctionnement de l'établissement. Elle est informée des plaintes et réclamations, facilite les démarches des usagers et participe à la réflexion sur l'accueil, l'information, les droits des patients, les parcours de soins ainsi que la qualité et la sécurité des prises en charge.

Elle peut formuler des propositions et se saisir de sujets concernant la qualité et la sécurité. Elle peut également proposer un projet des usagers, destiné à nourrir la politique de l'établissement.

Mais attention : la CDU n'est ni un service de réclamation, ni une juridiction chargée de trancher les litiges. C'est une instance qui utilise notamment l'expérience, les difficultés et les réclamations des usagers pour contribuer à améliorer l'établissement.

Mise à jour : 29/08/2026





Cette instance est-elle obligatoire ?

OUI. La règle est beaucoup plus simple que pour le CVS (son pendant dans le médico-social) : **une CDU est instituée dans chaque établissement de santé public ou privé.**

Elle doit également être instituée dans les **groupements de coopération sanitaire autorisés à assurer les missions d'un établissement de santé**. Autrement dit, ce n'est pas le statut public ou privé de l'établissement qui détermine l'obligation : **c'est sa qualité d'établissement de santé.**

Qui retrouve-t-on autour de la table ?

La CDU comprend obligatoirement :

- **1 représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne**
- **2 médiateurs et leurs suppléants**
- **2 représentants des usagers et leurs suppléants.**

Les deux médiateurs ont des fonctions différentes :

- **un médiateur médecin ;**
- **un médiateur non médecin.**

Les représentants des usagers ne sont pas simplement choisis par la direction : ils sont **désignés par le directeur général de l'ARS**, parmi des personnes proposées par des associations agréées d'usagers du système de santé, sous réserve des modalités particulières prévues par le CSP.

Et peut-on élargir la CDU ? **Oui.**

Le règlement intérieur de l'établissement peut compléter sa composition.

Dans un établissement public de santé, peuvent notamment s'ajouter un représentant de la CME, un représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques, un représentant du personnel ou encore un représentant du conseil de surveillance.

Dans un établissement privé, peuvent notamment être associés un représentant de la commission ou conférence médicale, un représentant du personnel infirmier ou aide-soignant et un représentant de l'organe de gouvernance concerné

Comment fonctionne une CDU ?

La CDU se réunit **au moins une fois par trimestre** et aussi souvent que nécessaire pour examiner les plaintes et réclamations qui lui sont transmises.

Elle est convoquée par son président. L'ordre du jour est communiqué aux membres **au moins huit jours avant la réunion**. En cas d'urgence, ce délai peut être réduit, sans pouvoir être inférieur à **un jour franc**.

La CDU établit son **règlement intérieur**. Son secrétariat est assuré à la diligence du représentant légal de l'établissement. Elle peut également entendre toute personne compétente sur les questions inscrites à l'ordre du jour.

Et qui préside ?

Ici, différence intéressante avec le CVS : **la CDU n'est pas nécessairement présidée par un représentant des usagers**. Le président est élu parmi le représentant légal de l'établissement, les médiateurs ou les représentants des usagers. Son mandat est de **trois ans, renouvelable deux fois**. La CDU élit également un **vice-président**, qui doit appartenir à une autre catégorie de membres que celle du président.

C'est intéressant pédagogiquement : la loi prévoit qu'un représentant des usagers **peut** présider la CDU, mais elle ne lui réserve pas la présidence.

À quoi sert réellement la CDU ?

La CDU remplit deux grandes fonctions qui sont liées.

Défendre et faciliter l'exercice des droits des usagers

Elle veille au respect des droits des patients et facilite leurs démarches. Elle dispose notamment des informations relatives aux **plaintes et réclamations** adressées à l'établissement et aux réponses qui leur ont été apportées. Dans certaines situations, un **médiateur** peut rencontrer l'auteur d'une plainte ou d'une réclamation. La CDU peut ensuite formuler des recommandations afin de contribuer à résoudre la difficulté ou d'informer la personne des voies de conciliation ou de recours dont elle dispose.

Utiliser l'expérience des usagers pour améliorer l'établissement

La CDU ne s'intéresse pas uniquement aux situations individuelles.

Elle participe à la politique menée par l'établissement concernant :

- **l'accueil**
- **la prise en charge**
- **l'information**
- **les droits des usagers**
- **les parcours de soins**
- **la qualité**
- **la sécurité des prises en charge.**

Elle analyse notamment les plaintes, réclamations et témoignages de satisfaction, formule des recommandations et est informée des suites données à ses propositions.

Elle est également informée des actions conduites par l'établissement lorsqu'un **événement indésirable grave** survient.

Et le projet des usagers ?

La CDU **peut proposer un projet des usagers**. Celui-ci permet d'exprimer les attentes et propositions des usagers concernant notamment l'accueil, la qualité et la sécurité de la prise en charge et le respect de leurs droits. La CME ou la conférence médicale contribue à son élaboration.

Le projet des usagers peut ensuite alimenter le projet d'établissement, la politique médicale ou le projet institutionnel selon le statut de l'établissement.



Une réunion pour comprendre

Imaginons une clinique dans laquelle plusieurs patients se plaignent régulièrement de **ne pas comprendre suffisamment les informations données au moment de leur sortie**.

Chaque réclamation peut naturellement recevoir une réponse individuelle. Mais leur répétition raconte peut-être autre chose.

La CDU peut prendre connaissance de ces réclamations, observer qu'elles portent sur un même sujet et interroger plus largement l'organisation : les documents remis sont-ils compréhensibles ? Les informations sont-elles données au bon moment ? Les patients savent-ils qui contacter après leur retour à domicile ? Les professionnels disposent-ils eux-mêmes d'un processus suffisamment clair ?

La CDU peut alors **formuler des recommandations**.

Elle ne réécrit pas elle-même toute l'organisation de la sortie et ne se substitue pas aux professionnels ou à la direction.

Elle permet en revanche de passer d'une succession de situations individuelles à une question collective : « **Que nous disent ces réclamations sur notre manière de fonctionner ?** »

Et c'est probablement là que réside une grande partie de son intérêt.

Ce qu'il faut retenir

LA CDU EST OBLIGATOIRE DANS TOUS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ.

Public ou privé : c'est la qualité d'établissement de santé qui détermine l'obligation.

UNE RÉCLAMATION N'EST PAS SEULEMENT UN PROBLÈME INDIVIDUEL À RÉSOUDRE.

Lorsqu'elles sont analysées collectivement, plaintes, réclamations et expériences des patients peuvent révéler des difficultés plus générales dans le fonctionnement de l'établissement.

LA CDU NE S'OCCUPE PAS UNIQUEMENT DES PLAINTES.

Elle contribue plus largement aux politiques concernant les droits des usagers, l'accueil, les parcours, la qualité et la sécurité des prises en charge.



Regard Fluxiens

Et si la réclamation était une information gratuite sur notre organisation ?

Une réclamation déclenche assez naturellement une réaction : **il faut répondre.**

Comprendre ce qui s'est passé. Recueillir les éléments auprès du service. Expliquer. Répondre au patient ou à son proche. Eventuellement corriger la situation. Puis le dossier est clôturé.

Pourtant, la CDU permet d'aller un cran plus loin. Car lorsqu'un patient explique qu'il n'a pas compris sa sortie, qu'un proche raconte qu'il ne savait pas à qui s'adresser ou que plusieurs personnes signalent le même problème d'information, ces situations individuelles produisent aussi **une information sur le fonctionnement de l'établissement.**

Une réclamation peut être injustifiée sur certains points et néanmoins révéler une faiblesse organisationnelle. À l'inverse, une réponse parfaitement argumentée peut régler le dossier sans résoudre le problème qui l'a provoqué.

La véritable question n'est donc peut-être pas seulement : « **Avons-nous correctement répondu à cette réclamation ?** »

Mais aussi : « **Qu'est-ce que cette réclamation nous apprend sur notre manière de fonctionner ?** »

C'est là que la CDU peut passer d'une instance réglementaire qui examine des dossiers à **un véritable capteur de l'expérience des patients.**



Sources principales

- **LÉGIFRANCE — Code de la santé publique, article L.1112-3**
Missions générales de la Commission des usagers : droits des usagers, accueil, prise en charge, parcours, qualité et sécurité. [Consulter l'article L.1112-3 du CSP](#)
- **LÉGIFRANCE — Code de la santé publique, articles R.1112-79 à R.1112-94**
Cadre réglementaire de la CDU : champ d'application, missions, composition, fonctionnement et traitement des plaintes et réclamations. [Consulter les articles R.1112-79 à R.1112-94 du CSP](#)
- **LÉGIFRANCE — Code de la santé publique, article R.1112-80**
Missions détaillées de la CDU, analyse de l'expérience des usagers et possibilité de proposer un projet des usagers. [Consulter l'article R.1112-80 du CSP](#)

Pour aller plus loin ...

Ce Focus n'est qu'une porte d'entrée.

Sur le Campus des Fluxiens, poursuivez votre exploration avec d'autres Focus consacrés aux structures, aux métiers, aux dispositifs, aux instances, aux pratiques et aux outils qui composent notre environnement.

Découvrez également nos articles pour décrypter l'actualité et regarder ce qui se fait ailleurs, nos Dossiers du mois pour approfondir une question de terrain, ainsi que nos Univers pour apprendre, expérimenter et évaluer vos connaissances.

Parce que mieux comprendre son environnement, c'est aussi mieux comprendre les décisions que l'on prend chaque jour.

Continuez à explorer, comprendre, partager, agir et progresser sur le Campus des Fluxiens.

→ lecampusdesfluxiens.fr

