

# Familles et santé en Seine-Saint-Denis : agir, informer, former

avec l'UDAF de Seine-Saint-Denis





C'est dans notre département que l'espérance de vie est la plus faible de toute l'Ile-de-France, que l'inégalité face à la mortalité périnatale et infantile est réelle, que la surmortalité due aux maladies cardiovasculaires et autres pathologies liées à des conditions d'habitat, de travail, de déplacement et de pauvreté des familles, est manifeste mais c'est aussi des équipements sanitaires insuffisants qui ont pour conséquence d'aggraver les possibilités d'accès aux soins.



Face à l'évolution des mutations de notre système de santé, qui présente de multiples incidences sur nos conditions de vie, les disparités risquant de se faire de plus en plus grandes et les laissés pour compte de plus en plus nombreux, l'UDAF, en sa responsabilité d'écoute et d'expression des besoins des familles, a depuis le début des années 90 engagé des actions de promotion et de défense des droits des usagers.

Pour l'UDAF, l'usager ne doit pas être considéré comme un simple « objet de soins » mais comme « un acteur du système de santé ». Elle a dès lors développé ses activités dans un souci de meilleure connaissance des situations vécues, de recherche de solutions aux problèmes rencontrés par ceux ayant eu recours à un professionnel de santé ou à un établissement hospitalier, mais aussi d'exigence quant à la mise en œuvre de moyens visant à ce que les plaintes et réclamations soient résolues, mais qu'au-delà, l'organisation en supprime les causes.

C'est donc avec la volonté de meilleure adéquation des services de soins aux réalités de vie que l'UDAF organise enquêtes, rencontres et débats, échanges d'expériences, informations croisées, formations permanentes, aux fins que ses représentants dument mandatés portent véritablement la voix des usagers au sein des instances sanitaires. Relais et force de propositions, l'UDAF a répondu à son devoir de représentation de toutes les familles en soulignant que la prévention, l'accueil, la qualité des prestations, le respect des malades sont des axes fondamentaux des droits des usagers et a, avec ses membres, développé son action pour une réelle politique de santé s'inscrivant dans le champ d'une politique familiale globale.

Ce livret a un double objectif : mettre en évidence le travail de la Commission santé de l'UDAF de Seine-Saint-Denis, au travers de ses représentants des usagers bénévoles dans tout le département. Mais également valoriser leur militantisme pour faire connaître et grandir une démocratie en santé.

**Pour ce faire, la Commission santé agit sur 3 axes : agir, informer, former.**



# QUELQUES CHIFFRES CLÉS SUR LA SEINE-SAINT-DENIS

**5 ÈME**

département le plus peuplé de France

+ 140 000 habitants entre 2009 et 2020

**+9,2%**

La Seine-Saint-Denis a connu la plus forte augmentation de population. En comparaison :

**+4,6%**

en Ile-de-France

**+4,4%**

dans la France entière

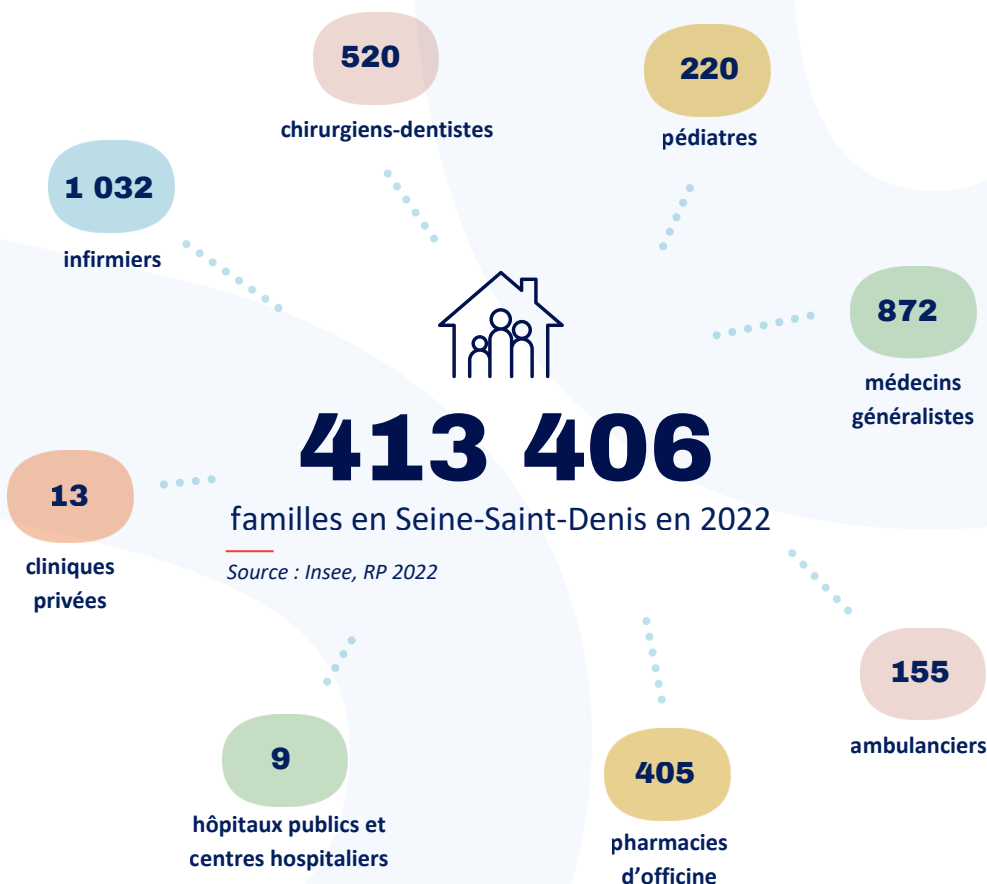
**1 681 725**

population en 2022



Source: Insee, RP 2022





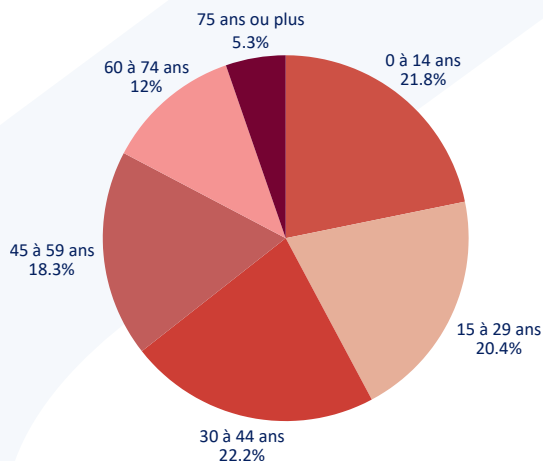
Sources de la démographie des professionnels de santé : DREES - CPAM Seine-Saint-Denis, 2022 - ARS IDF, RPPS 2021, Etude démographique relative aux pédiatres

➤ **Des chiffres qui témoignent d'une offre sanitaire insuffisante face à une population importante et à la réponse nécessaire à apporter aux besoins des familles**

## Population par grandes tranches d'âges en 2022 :



Un département particulièrement jeune



Source: Insee, RP 2022

## Taux de natalité :

environ

**15.4**

naissances pour 1000 habitants,  
en 2022 **en Seine-Saint-Denis**



environ

**10.7**

naissances pour 1000 habitants,  
en 2022 **en France**

Source: CPAM Seine-Saint-Denis, 2022

Source: Insee 2022



**117**

centres de protection maternelle et infantile

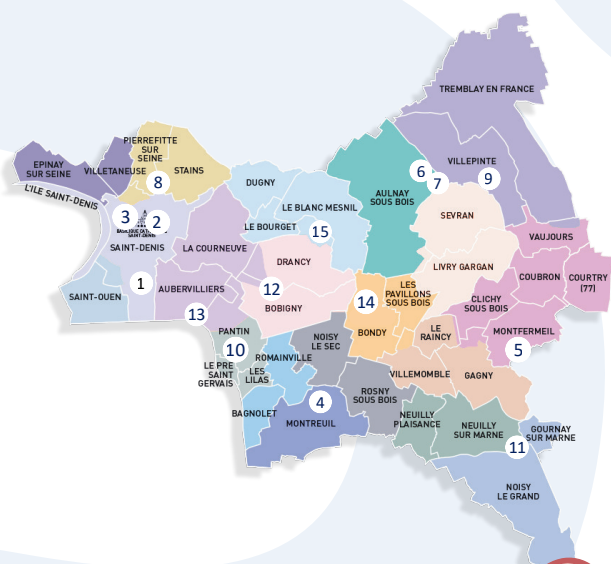
Une offre particulièrement développée en Seine-Saint-Denis

Source : Conseil départemental de l'Ordre des médecins du 93 et ARS IDF, 2024

# REPRÉSENTATION

En tant que membre de l'UDAF, association agréée santé, le Représentant bénévole des Usagers (R.U) agit principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des patients et des usagers du système de santé et contribue à l'amélioration qualitative, tant dans les établissements hospitaliers que dans les autres instances du système de santé.

## Où trouver nos Représentants ?



- 1 ARS - Conseils Territoriaux de Santé (CTS)
- 2 Centre Cardiologique du Nord, Porte de Paris
- 3 Centre Cardiologique du Nord, Saint Denis
- 4 Centre Hospitalier Intercommunal André Grégoire, Montreuil
- 5 Centre Hospitalier Intercommunal Le Raincy Montfermeil
- 6 Centre Hospitalier Intercommunal Robert Ballanger, Aulnay-sous-Bois
- 7 Comité de Protection des Personnes N° 10
- 8 Clinalliance Pierrefitte
- 9 Centre Hospitalier Sainte-Marie Villepinte
- 10 Clinique du Pré Saint Gervais
- 11 Etablissement Public de Santé Ville-Evrard, Neuilly-sur-Marne
- 12 Hôpital Avicenne, Bobigny
- 13 Hôpital Européen de Paris, Aubervilliers
- 14 Hôpital Jean Verdier, Bondy
- 15 Hôpital Privé de la Seine-Saint-Denis, Blanc-Mesnil



En moyenne, **500** heures par an effectuées par les bénévoles  
pour **20** représentations

## Paroles de Représentants

### Mme Feinstein, membre de la Commission Nationale d'Agrément santé

« Notre expérience de Représentant des Usagers nous aide beaucoup à décrypter les documents fournis par les associations. Nous nous devons de déterminer et de mener une réflexion autour de la réalité associative des associations demandeuses et du respect de leurs statuts. Pour les renouvellements d'agrément, nous vérifions si l'association a su tirer profit de son agrément pour en faire profiter les usagers, à travers des représentations diverses. C'est très riche d'échange ».

### Mme Irazoqui, Représentante des Usagers à la Clinique du Pré St Gervais

« Mon rôle en qualité de R.U consiste à représenter les usagers de la santé et leur famille et défendre leurs droits dans leur parcours de soins. Il est très important de pouvoir accueillir leur parole pour la porter devant les instances, et de les aider à exprimer leurs doléances afin de sensibiliser les institutions à la nécessité d'améliorer constamment l'accueil et la prise en charge des patients ».



#### « Personne qualifiée "établissement social et médico-social" »

Bien que les établissements médico-sociaux tels que les EPHAD ne soient pas considérés de par la loi comme relevant du système de santé, des personnes qualifiées désignées par le Préfet, l'ARS et le Président du département ont accepté un rôle de médiateur. Ainsi désigné, un membre de l'UDAF intervient aux fins de régler des différends entre la structure d'accueil, un résident ou sa famille.

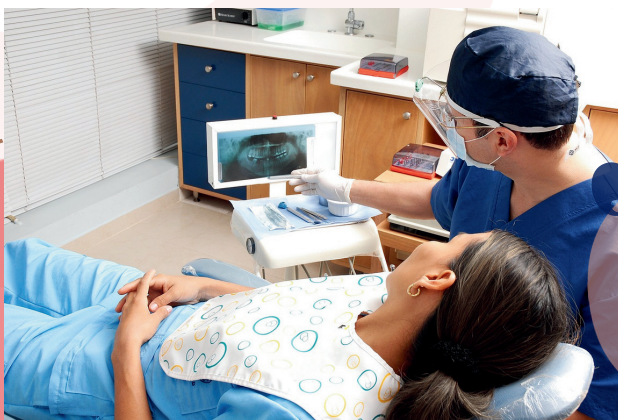
# ACTIONS

La santé est une préoccupation majeure pour les familles. De la fermeture des lits dans les hôpitaux aux difficultés d'accès aux soins médicaux, en passant par d'autres aspects touchant la santé, moins prégnants mais tout aussi importants, la Commission santé de l'UDAF 93 joue un rôle essentiel en s'assurant que les voix des familles et des patients soient entendues et prises en compte dans l'élaboration des politiques en la matière. Elle n'hésite pas à interpeller et alerter les instances concernées pour défendre les droits des usagers, tout en encourageant le dialogue et la concertation.

## Circulation et santé pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024

L'accueil de millions de spectateurs, d'athlètes, de volontaires et de journalistes a suscité de nombreuses préoccupations à la Commission santé de l'UDAF, notamment sur les restrictions de circulation durant cette période. C'est pourquoi, elle a été très attentive quant à la continuité de l'offre hospitalière et celle des soins en ville.

- *Juillet 2023, Communiqué grand public « Couverture santé lors des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024 »*
- *Février 2024, Courrier aux députés et sénateurs des circonscriptions concernées, ainsi qu'au Préfet*
- *Juin 2024, Communiqué grand public « À propos des conditions de restrictions de circulation des sites olympiques dans le 93 »*
- *Juillet 2024, Courrier à la Direction de l'ARS 93*



Il est grand temps d'engager une réflexion aux fins de définir démocratiquement une nouvelle politique sanitaire.

## La Taxe lapin

Dans le cadre du projet de loi de financement de la sécurité sociale, il a été émis l'idée de « responsabiliser » par une sanction pécuniaire les patients ne se rendant pas à un rendez-vous médical. La Commission santé a immédiatement réagi arguant, entre autre, le fait que le budget des familles de notre département est des plus contraints et que nous ne pouvons confondre éducation et verbalisation.

- **Mai 2023, Communiqué grand public « Faut-il taxer les poseurs de lapins ? »**
- **Novembre 2023, Courrier aux députés et sénateurs de Seine Saint Denis**

## Rapport de l'Académie Nationale de Médecine sur les Patients Partenaires et réaffirmation du rôle des R.U et des associations

Réaction de la Commission santé à ce Rapport soulignant que ces Patients Partenaires sont à considérer comme les seuls porteurs de l'expression de leur propre ressenti. Par là même, elle réaffirme le rôle des associations agissant en tant que représentants de tous les usagers, et qui s'évertuent à rechercher les meilleures réponses dans une démarche de qualité des services visant à l'intérêt collectif, qui ne saurait être exprimées par de seules appréciations individualisées.

- **Octobre 2024, Communiqué « À propos du Rapport sur les Patients Partenaires de l'Académie de Médecine »**



Il ne faut pas confondre le concept de Patient Partenaire avec la représentation des usagers par les associations agréées.

## Droit à la liberté de choix

Le droit à la liberté de choix est mis en cause suite à la nouvelle démarche administrative de sectorisation des urgences, mise en place sans aucune concertation avec les RU, et compromettant la continuité de soins.

- **Avril 2024, Communiqué grand public «Sectorisation des urgences hospitalières et droits des usagers »**

### Respect des droits des usagers

Une des missions premières du Représentant des Usagers est de veiller au respect des droits des usagers. L'UDAF a à cœur de le rappeler autant de fois que nécessaire, ceci afin d'en garantir l'accès pour toutes et tous.



Les droits des usagers sont énoncés en 14 points et ont été adoptés par l'Assemblée plénière du Comité Économique et Social Européen (CESE) en septembre 2007, avec l'objectif de garantir des droits fondamentaux en matière de santé pour tous les citoyens européens.

## Droit à la sécurité

Chacun est en droit d'attendre et d'exiger la sécurité dans un établissement de santé. Un courrier a été adressé en ce sens aux instances de contrôle et de certification leur demandant d'être plus rigoureuses quant à la mise en œuvre de tout moyen d'alerte humain et matériel à la stricte application de ce droit. Ce rappel fait suite à l'enlèvement d'un nourrisson à la maternité par ses parents.

- **Novembre 2024, Courrier aux responsables hospitaliers et des instances de santé publique de Seine-Saint-Denis**



## Droit d'accès aux soins

Ce droit stipule que toute personne a la liberté de choisir son médecin, l'établissement dans lequel elle veut être soignée et de bénéficier de la continuité des soins. La Commission a réagi aux dysfonctionnements ne permettant pas aux familles d'accéder rapidement, et dans leur zone géographique, à un médecin généraliste ou spécialiste, ainsi qu'à l'impossibilité de choisir l'établissement de leur choix, sans oublier l'impact de la fermeture de certaines urgences.

- *Juin 2022, Communiqué grand public « À propos de la fermeture des lits à l'hôpital, une enquête flash »*
- *Octobre 2022, Communiqué grand public « À propos de la volonté du Conseil National de la Refondation visant à garantir un médecin pour tous »*
- *Décembre 2022, Communiqué grand public « À propos du volet santé du Conseil National de la Refondation »*
- *Juin 2023, Communiqué grand public « Halte aux déserts médicaux »*
- *Octobre 2023, Communiqué grand public « Médecins généralistes, une spécialité en péril »*
- *Décembre 2024, Article extrait du Flash Infos n°36 de l'UDAF 93*

L'une des préoccupations exprimées par nombre de parents est celle de leurs difficultés à obtenir un rendez-vous avec un médecin généraliste.

## En effet ...

Densité / Nombre de médecins généralistes pour  
100 000 habitants en 2022



**105,3**

Seine-Saint-Denis

**115,4**

Ile-De-France

**125,8**

France entière

Source : ARS, basé sur les chiffres RPPS et INSEE 2022

### **Le patient acteur de soins**

Lors d'un séminaire de personnel hospitalier, le référent santé de l'UDAF a émis réflexions et recommandations à propos de la notion du patient acteur de soins. En rappelant l'existence du Projet dit des usagers, qui vise à illustrer l'expérience d'une personne hospitalisée, de son entrée à sa sortie d'un établissement.

● **Juin 2025 : Communiqué grand public « Le patient acteur de soins »**

### **Maintien de ralentisseurs illégaux**

Face à la décision de maintenir 400 000 ralentisseurs jugés illégaux, l'UDAF a adressé une lettre ouverte au Président du Conseil d'Etat afin que soit pris en considération le bon respect des usagers de la route, et des patients déjà fragilisés.

● **Mai 2025, Lettre ouverte au Président du Conseil d'État**

### **Enquête sur la satisfaction des usagers de la santé**

Le taux de satisfaction des habitants du 93 concernant la prise en charge de leur santé a été évalué à 70 % en 2025. 30 % de nos concitoyens ne sont donc pas satisfaits des moyens mis en place. Nous ne pouvons nous satisfaire d'une telle situation.

● **Avril 2025, Article extrait du Flash Infos n°39 de l'UDAF 93**



### Suivi des grossesses et des nourrissons

Face à des indicateurs de santé périnatale de plus en plus dégradés, la Commission rappelle la vulnérabilité des familles du 93 qui se doit d'être prise en compte, en particulier par les programmes de restructuration des équipements de suivi des futures mères et de surveillance de nourrissons. La revendication fut déjà portée par l'un de nos représentants lors de l'examen du zonage des sages-femmes et des nouvelles implantation dans le département pour l'année à venir.

● Décembre 2024, Article extrait du Flash Infos n°36 de l'UDAF 93

### En effet ...

Densité / Nombre de sages-femmes pour 100 000 femmes âgées de 15 à 54 ans, en 2021

67,4

Seine-Saint-Denis

111,5

Ile-de-France

138,8

France entière

Source : INSEE, RPPS

### En effet ...

Densité / Nombre de pédiatres pour 100 000 enfants de moins de 15 ans, en 2021

58,4

Seine-Saint-Denis

97,5

Ile-De-France

68,3

France entière

Source : INSEE, RPPS

## Accompagnement des enfants handicapés en milieu scolaire

L'UDAF déplore le peu de volonté de mise en application de certaines obligations légales et réaffirme son engagement pour la mise en place d'un véritable accueil et accompagnement des enfants handicapés en milieu scolaire.

- *Janvier 2023, Communiqué grand public « Accueil et accompagnement des enfants handicapés en milieu scolaire »*

## Doublement des franchises médicales

Au nom de sa mission institutionnelle et de son agrément santé, en 2024 l'UDAF a interpellé le gouvernement afin qu'il renonce à ce projet qui augmenterait significativement le reste à charge des patients sur chaque boîte de médicaments, passant ainsi de 50 centimes à 1€. Un an plus tard, l'UDAF s'est insurgé face au projet d'un nouveau décret prévoyant de doubler les franchises, passant de 1 à 2 €

- *Février 2024, Communiqué grand public « Franchises médicaments : doublement des tarifs »*
- *Octobre 2025, Publication LinkedIn « Doublement des franchises médicales »*

## Contre les consultations médicales restreintes

Il a été demandé au Conseil de l'Ordre des Médecins du 93 de faire un rappel des règles déontologiques auxquelles les médecins sont tenus. Cela inclut notamment le fait de ne pas restreindre la consultation à un seul motif, diagnostic et traitement par visite.

Le Président du Conseil a remercié l'UDAF pour sa vigilance et a tenu à souligner que : « les médecins se doivent de consacrer le temps nécessaire à leur patient, et que, la médecine n'est pas un commerce ».

- *Juillet 2025, Courrier adressé au Président de l'Ordre des Médecins du 93 et à la Directrice de l'ARS 93*
- *Juillet 2025, Article sur le site de l'UDAF « Réponse du Président de l'Ordre des Médecins du 93 à la prise de position de notre Commission santé »*

## Valoriser le rôle des Représentants des Usagers (R.U)

En raison de leur rôle essentiel de lien entre la réalité vécue par les usagers et les professionnels de santé, il est indispensable de faire connaître au plus grand nombre les missions des Représentants des Usagers.



## Faire découvrir les R.U

Des R.U ont participé aux Journées Portes Ouvertes organisées par des établissements de santé, lors de la Semaine de la sécurité ou ont tenu des permanences pour permettre au public de venir à leur rencontre.

- *Octobre 2024, Article extrait du Flash Infos n°35 de l'UDAF 93*

## Reconnaissance de l'engagement bénévole d'un R.U

Un R.U a remis l'insigne de la Légion d'honneur au chef de service du Centre Hospitalier Intercommunal (CHI) de Montreuil. Une action qui témoigne du lien fort entretenu avec les professionnels.

- *Octobre 2024, Article extrait du Flash Infos n°35 de l'UDAF 93*



## Rappel de l'existence des R.U

Malgré la nécessité de construire une démocratie sanitaire incluant usagers et associations, il arrive encore que les Représentants des des usagers soient «oubliés», notamment lors de débats ou rencontres. Ce fut le cas par le Ministre de la Santé à la suite d'un événement tragique survenu au CHU de Reims, mais également à la fermeture d'un établissement où le R.U qui y siégeait n'a pas été prévenu. Afin de pallier à ces oublis et de rappeler l'existence des R.U, des lettres ont été adressées aux parties concernées.

- *Mai 2023, Lettre au Ministre de la Santé*
- *Juillet 2023, Lettre à la Direction de l'ARS 93*



# INFORMATIONS

L'UDAF joue également un rôle de relais d'information et de veille en matière de santé. L'actualité liée à la santé est diffusée de manière claire, accessible et étendue, afin de garantir aux familles un accès aux soins adapté à leurs réalités quotidiennes. La diffusion se fait sous des formes variées permettant ainsi de toucher le maximum de personnes. Cela peut-être une journée d'échanges et de réflexions, des notes informant de la politique santé retenues par les instances territoriales, des invitations à témoigner afin d'évaluer la mise en application de nouvelles directives ou encore des démarches effectuées par les représentants des usagers dans leurs établissements. Le site internet de l'UDAF 93 et le Flash Infos (bulletin d'actualité des associations) constituent eux aussi d'autres supports de communication grand public.

## Réactions aux initiatives de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Ile-de-France

Au Schéma Régional de Santé (SRS 2023-2028), et de son Axe 4, « Former, recruter, et fidéliser les professionnels de la santé en Ile de France », l'UDAF approuve les orientations annoncées et rappelle l'urgence d'agir de façon concrète afin de garantir une offre de soins durable.

Intégration d'un module pour les étudiants sur la relation patient/médecin pour recréer ce colloque singulier

Amélioration des conditions matérielles des étudiants

Surveillance du risque de concentration des praticiens en centre ville au détriment de la périphérie

Soutien financier aux médecins conventionnés secteur 1

Formation des professionnels de santé

Mise en place d'un ratio raisonnable de généralistes pour le département



**Oui mais,** le Représentant de l'UDAF a régulièrement regretté au Conseil Territorial de Santé (CTS) que de tels scénarios ne prennent pas véritablement en compte les situations particulières de la Seine Saint Denis. Et ce d'autant que les évolutions de possibilités de formations sont des plus restreintes : de plus 1 % à + 3%, si ce n'est stagnantes

- **Mars 2023 :** Communiqué grand public, « À propos de l'axe 4 du Plan Régional de Santé 3 « Ressources humaines en santé »
- **Juin 2023 :** Article extrait du Flash Infos n°26 de l'UDAF 93 « Plan Régional de Santé 3 : à propos de la contribution du CTS et de l'UDAF 93 »
- **Novembre 2025 :** Article extrait du Flash Info n°43 de l'UDAF 93

## A propos des Directives anticipées

Les travaux de la Commission Nationale sur la fin de vie ont remis en lumière l'une des propositions de la Loi Claeys-Léonetti de mars 2022 offrant à toutes les personnes majeures de rédiger, à tout moment, leurs propres Directives anticipées. C'est un droit leur offrant la possibilité de formuler leurs volontés concernant leur traitement, pour le cas où elles ne seraient plus aptes à le faire, en raison d'une altération de leurs facultés intellectuelles. Malheureusement, du fait d'un manque d'information de la part des médecins traitants et des responsables hospitaliers, bien peu de Directives sont formalisées, ce que les Représentants des Usagers ont souvent déploré et tenu à en rappeler l'intérêt.

● **Juin 2023: Article extrait du Flash Infos n°26 de l'UDAF 93**

### Sollicitation auprès du Maire de Montreuil

Celle-ci fut émise par la directrice du GHT GPNE (Groupement Hospitalier de Territoire de Grand Paris Nord-Est), le président de la CPTS (Communauté Professionnelle Territoriale de Santé) et le Vice-président de la CDU (Commission des Usagers) du CHI (Centre hospitalier intercommunal) André Grégoire, qui est également le Référent santé de l'UDAF 93.

● **Juillet 2025 : Lettre au Maire de Montreuil**

Création d'une rubrique  
santé intégrée au  
journal de la Ville de  
Montreuil

**Santé mentale  
et vie familiale**

- le manque d'information d'accès aux droits
- le manque de dispositifs d'accueil
- etc...

Tous ces manques ont un impact sur la vie familiale

Écoutons les témoignages  
Partageons nos réflexions  
Exprimons nos exigences

avec :

L'UDAF 93  
UNAFAM 93  
FRANCE ALZHEIMER 93  
AUTISME ENTRAIDE AUDOIN

le mercredi 12 octobre 2022 à 14h

au 16 rue Hector Berlioz - 93000 Bobigny

Entrée gratuite sur inscription -  
ouvert à tous : famille, professionnels...

POUR TOUT CONTACT/INSCRIPTION : [WEASSOCIATIVE@UDAF93.FR](mailto:WEASSOCIATIVE@UDAF93.FR)  
01 49 35 68 35 / 07 64 41 82 92

**Notes  
la date**

### Organisation d'une journée "Santé mentale et vie familiale"

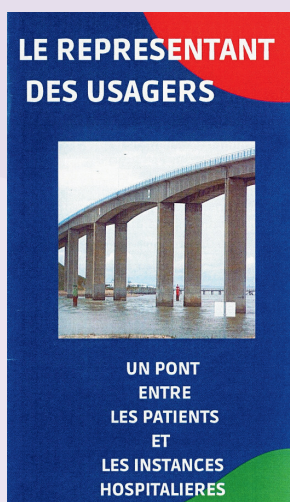
Une journée pour rappeler, grâce à l'expérience des associations partenaires, que les personnes atteintes de troubles psychiques disposent de droits. Débats et partages ont eu lieu sur les difficultés rencontrées pour accéder aux droits et aux informations, mais également sur l'impact du handicap au sein du noyau familial.

● **Octobre 2022**

Rubrique régulière dans  
le bulletin des  
associations familiales  
et sur le site internet

# FORMATION

L'UDAF forme de façon continue les bénévoles ayant accepté la fonction de Représentants des Usagers (R.U) dans les établissements de santé du département. Les méthodes de formation proposées sont diverses : outils pédagogiques, supports écrits, veille.



## ➤ Mallette pédagogique

- Clé USB avec support vidéo
- Divers quizz pour évoquer la représentation des usagers et leurs droits de façon ludique
- Le flyer du droit des usagers
- Le R.U en Commission des Usagers (CDU)
- Diverses présentations PowerPoint (rôle du R.U en CPP etc)

## ➤ Supports écrits :

- Petit vade-mecum à usage du traitement des plaintes par la Commission des usagers
- Les droits des usagers du système santé
- Les instances de l'hôpital public
- Du bon usage du médicament
- La médiation
- Glossaire de la santé : sigles et acronymes

➤ **Mise en place d'une commission de travail** pour aboutir à une réflexion et à une rédaction commune sur le Projet des Usagers et son intégration dans le projet d'établissement

➤ **Analyse des situations vécues** des Représentants des usagers lors des Commissions santé trimestrielles et suivi des actions par le C.A



Travaux préparatoires à la Loi du 4 mars 2002 :  
« Il ne peut y avoir d'exercice effectif des droits individuels  
des personnes malades sans contrepoids d'une  
représentativité collective des usagers »



## Le représentant des usagers Veille au respect de vos droits

- 1 - Droit aux mesures de prévention
- 2 - Droit d'accès aux services de santé
- 3 - Droit à l'information
- 4 - Droit au consentement éclairé
- 5 - Droit à la liberté de choix
- 6 - Droit à l'intimité et à la confidentialité
- 7 - Droit au respect du temps des patients
- 8 - Droit au respect des normes de qualité
- 9 - Droit à la sécurité
- 10 - Droit à l'innovation
- 11 - Droit à ne pas souffrir inutilement
- 12 - Droit à un traitement personnalisé
- 13 - Droit à la réclamation
- 14 - Droit à être dédommagé

Droits des Usagers adoptés par le CES Européen  
le 26 septembre 2007 (cf p.9)

## Le représentant des usagers Un pont entre les patients et les instances hospitalières

### LE REPRÉSENTANT DES USAGERS UN BÉNÉVOLE À VOTRE ÉCOUTE

#### POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

Il vous conseille sur vos droits  
et démarches à entreprendre.

#### POUR UN SÉJOUR DE QUALITÉ

Il transmet vos aspirations,  
vos besoins et vos suggestions.

#### POUR DES PRESTATIONS DE QUALITÉ

Il émet des avis et propositions  
à partir de vos remarques.

### LE REPRÉSENTANT DES USAGERS VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

Vous pouvez lui adresser vos motifs de  
satisfaction ou les difficultés rencontrées.

Vous pouvez le solliciter en cas de  
réclamation ou de dépôt de plaintes.

#### COMMENT LE CONTACTER

Vous pouvez lui écrire, en adressant  
à son nom le courrier au secrétariat  
de direction, de même vous pouvez solliciter  
un rendez-vous.

➤ La Commission santé de l'UDAF 93 est à votre écoute !

**Union Départementale des  
Associations Familiales de  
Seine-Saint-Denis**

Tél. : 01 49 35 33 00  
16, rue Hector Berlioz  
93000 Bobigny

---

**contact@udaf93.fr**  
**www.udaf93.fr**



UNIS POUR LES FAMILLES