

# ÊTRE REPRÉSENTANT DES USAGERS EN **COMMISSION DES USAGERS** D'UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

*(PUBLIC OU PRIVE)*

## MODE D'EMPLOI



France  
**ASSOS**  
Santé

La voix des usagers

Nouvelle-Aquitaine



## DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS (RU) : QUI ET COMMENT ? LE PARCOURS

Vous êtes adhérent d'une association agréée en santé ⇒ votre association a validé et proposé votre candidature à l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour un poste de représentant des usagers dans l'établissement de santé de votre choix ⇒ vous avez été désigné représentant des usagers par le directeur de l'ARS... **Bravo !**



## SUITE À VOTRE NOMINATION EN TANT QUE REPRÉSENTANT DES USAGERS (RU) ET AVANT VOTRE PREMIÈRE RÉUNION : LE PREMIER CONTACT AVEC L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

L'établissement de santé reçoit de l'ARS les coordonnées du « nouveau » RU et est tenu de le contacter pour lui communiquer :

- ▶ L'arrêté de composition de la CDU publié en interne par l'établissement
- ▶ Les prochaines dates des réunions, ainsi que le lieu où elles auront lieu
- ▶ Une présentation de l'établissement de santé (organigramme, statut...)
- ▶ La liste des membres de la commission des usagers avec leurs coordonnées
- ▶ Le règlement intérieur de la CDU
- ▶ Les derniers comptes rendus de la CDU

Si ces informations ne vous sont pas données, n'hésitez pas à les demander auprès de la direction de l'établissement de santé !



## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) : MISSIONS, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT

### Missions

- **Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches :**

La commission examine les **plaintes et réclamations** qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Elle veille à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Dans le cadre de cette mission, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ainsi que les réponses qui y sont apportées sont tenues à la disposition des membres de la commission.

- **Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches :**

- ▶ Elle est **associée à la politique** de qualité et de sécurité élaborée par la Commission médicale d'établissement (et non seulement informée !). Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

- ▶ La CDU bénéficie d'une présentation, au moins une fois, par an des **événements indésirables graves** ainsi que des actions menées par l'établissement pour y remédier.

- ▶ La CDU produit annuellement un **rapport sur les droits des usagers**.

- ▶ La CDU doit être **destinataire des enquêtes de satisfaction** réalisées par l'établissement de santé, ainsi que d'une synthèse des questionnaires de sortie.

- ▶ La CDU participe à la certification de l'établissement faite par la Haute Autorité de Santé (HAS).

- ▶ La CDU **peut proposer un projet des usagers** présentant les attentes et propositions des usagers sur la politique d'accueil, qualité et sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

### Composition

A minima :

- ▶ Le représentant légal de l'établissement ou son représentant

- ▶ 2 représentants des usagers et leurs suppléants

- ▶ 2 médiateurs : médecin/non médecin et leurs suppléants

La présidence de la CDU est assurée par un des membres des 3 catégories. Le Vice-président doit être issu d'une autre catégorie que celle du Président.

Le règlement intérieur de chaque établissement peut prévoir des membres supplémentaires et toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour peut être invitée.

La durée du mandat est de 3 ans renouvelables (2 fois pour le président)

## Fonctionnement

**Réunion** : La CDU se réunit sur convocation de son Président au moins une fois par trimestre (4 fois par an) et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations. La réunion est de droit à la demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative.

**Ordre du jour** : Il comporte les questions dont l'inscription a été demandée par la moitié au moins des membres ayant voix délibérative. Il est arrêté par le Président et communiqué aux membres de la commission au moins 8 jours avant la réunion.

**Décisions et système de vote** : Si une position commune ou le consensus ne sont pas trouvés, le vote est utilisé. Seuls les membres titulaires (représentants des usagers, médiateurs et représentant légal) ont voix délibérative, le suppléant ayant voix délibérative quand il remplace le titulaire. Les membres supplémentaires invités ont une voix consultative. En cas de partage égal des voix, la voix du Président est prépondérante.



## LES PRINCIPES D'ACTION DU REPRÉSENTANT DES USAGERS (RU)

### Agir et participer ensemble

- ▶ Travailler avec les autres RU et associations d'usagers du système de santé
- ▶ Aller vers les usagers du système de santé, les rencontrer
- ▶ Sortir de l'individuel pour aller vers le collectif : le RU parle au nom de tous les usagers !

### Défendre l'accès aux soins et à la santé pour tous

- ▶ Revendiquer l'accès aux soins et à la santé pour tous
- ▶ Veiller aux inégalités d'accès à la santé

### Promouvoir le droit de savoir et choisir des usagers

- ▶ Veiller à ce que l'utilisateur soit informé de façon complète et au bon moment
- ▶ Veiller à ce que l'utilisateur ait toujours la possibilité d'un choix éclairé
- ▶ S'assurer d'avoir toutes les informations nécessaires au mandat de RU

## Promouvoir la prévention, l'amélioration du système, la réparation

- Favoriser les actions de prévention et promotion de la santé
- Défendre le droit à la réparation d'un préjudice subi
- Veiller à ce que les attentes des usagers aient une réponse, dans une approche d'amélioration du système de santé

## Défendre la sécurité des patients et la qualité des soins

- Veiller à ce que la balance bénéfice/risque soit positive pour l'utilisateur
- Faire en sorte que le vécu des usagers soit un vecteur d'amélioration de la qualité des soins



## LES DROITS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU) DANS L'EXERCICE DE LEUR MANDAT

### Congé de représentation :

Il permet au RU de justifier de son absence auprès de son employeur et de bénéficier d'indemnités compensant de manière forfaitaire la perte de revenus découlant de l'absence. Le congé de représentation est attribué pour siéger dans différentes instances listées par arrêté. Il concerne tous les salariés (L1114-3 du Code de la Santé publique).

### Prise en charge des frais de représentation :

L'exercice d'un mandat de représentant des usagers ouvre droit à l'indemnisation des frais de déplacement (décret n 2006-781 du 3 juillet 2006).

### Formation :

L'article L1114-1 du Code de la Santé Publique prévoit que « les représentants des usagers (...) ont droit à une formation leur facilitant l'exercice de leur mandat ». La loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé rajoute qu'une formation de base est obligatoire pour tout RU et indemnisée selon certains critères. France Assos Santé dispense cette formation de base obligatoire (nommée « RU en avant ! ») et d'autres formations complémentaires.

*Vous n'avez pas encore suivi la formation de base ? Contactez-nous pour connaître les prochaines sessions en région **ou rendez-vous sur notre site web [www.nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org](http://www.nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org)***



## COMMENT SE FAIRE CONNAITRE EN TANT QUE REPRÉSENTANT DES USAGERS (RU) ?

### Dans les établissements de santé, pour se faire connaître des usagers et des professionnels de santé :

- ▶ Le livret d'accueil avec les coordonnées du RU à jour (*Attention ! La présence d'informations à jour sur les RU dans le livret d'accueil est obligatoire...à vous de vérifier que ces informations sont les bonnes !*)
- ▶ La présentation du RU dans le bulletin de salaire aux professionnels
- ▶ Un courrier interne présentant le RU adressé aux services par le Directeur de l'établissement
- ▶ La présentation du RU dans le site internet et intranet
- ▶ La présentation du RU via la télé de l'établissement
- ▶ L'affichage dans les salles d'attente et couloirs
- ▶ La participation du RU aux commissions internes (par exemple, le Comité de Lutte contre la Douleur ou le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition)
- ▶ La participation du RU aux évènements de l'établissement (par exemple, la semaine sécurité du patient)

### Dans les associations, pour se faire connaître par les autres bénévoles :

- ▶ Un article dans le bulletin d'information de l'association
- ▶ Une présentation en Assemblée Générale
- ▶ Une présentation en Conseil d'Administration



## QUELQUES CONSEILS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU) PLUS EXPÉRIMENTÉS...

- ▀ Faites connaissance avec les autres représentants des usagers, titulaires ou suppléants, de votre commission, mais aussi des autres instances de l'établissement de santé (par exemple, le Conseil de Surveillance, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition ou le Comité de Lutte contre la Douleur...) *Si vous n'avez pas leurs coordonnées, n'hésitez pas à les demander à la direction de votre établissement ou **France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine** !*
- ▀ Essayez d'échanger entre représentants des usagers 30 minutes voire 1 heure avant la 1ère réunion de votre commission
- ▀ Demandez qu'un tour de table et des chevalets (avec noms et postes) soient prévus
- ▀ Bannissez et demandez de bannir les sigles sauf à les expliciter pour une meilleure compréhension
- ▀ Évitez et demandez d'éviter tout jargon lié à la profession ou aux thématiques abordées
- ▀ N'hésitez pas à poser des questions
- ▀ Dernier point, mais non le moindre...

**formez-vous et participez à des groupes d'échange entre RU !**

*N'hésitez pas à demander l'offre de formation de France Assos Santé*

**Voulez-vous en savoir plus sur votre rôle ? Demandez le «  
Guide du Représentant des Usagers » à votre délégation  
régionale de FRANCE ASSOS SANTE !**



**La voix des usagers**

**Nouvelle-Aquitaine**

France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine est l'union régionale des associations agréées d'usagers du système de santé. Nous avons pour objectif de défendre les droits des usagers en santé, porter la voix des usagers dans les instances du système de santé et dans la construction des politiques de santé publique, ainsi que de former les représentants des usagers en santé. Nous comptons plus de 130 associations membres représentant personnes malades, aidants, personnes en situation de handicap, consommateurs, personnes précaires et personnes âgées.

**Pour prendre contact avec FRANCE ASSOS SANTE Nouvelle-Aquitaine :**

**[nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org](mailto:nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org)**

**LIMOGES**

**Pôle Formation**

**mail: [mjude-danigo@france-assos-sante.org](mailto:mjude-danigo@france-assos-sante.org)**

**Téléphone : 05.55.09.59.98**

**BORDEAUX**

**Pôle gestion administrative**

**Tél.: 05 56 93 05 92**