

Dans les établissements de santé

**DEVENEZ REPRÉSENTANT
DES USAGERS EN CDU !**

**PROCHAIN APPEL À CANDIDATURE
À VENIR**

2025-2028



PRENEZ DATE !

du 1er juin au 15 septembre 2025

WEBINAIRE DE PRÉSENTATION

Voir le REPLAY ICI

Devenir Représentant des Usagers (RU) en CDU

RU en CDU : une mission pas comme les autres

Une mission encadrée par la loi

Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
Loi du 9 août 2004
Ordonnance du 24 avril 1996

Le RU doit être **membre d'une association agréée*** en santé

C'est l'association qui propose la candidature d'un ou d'une RU et les candidats sont ensuite désignés par le Directeur Général de l'ARS

A quoi sert la CDU ?

La Commission des Usagers (CDU) est une **instance de dialogue et d'échange interne** aux établissements de santé. Sa vocation est l'amélioration de la prise en charge des usagers en prenant en compte son regard et son expression.

Ses missions sont vastes

- Participation à la politique visant l'accueil, la prise en charge, l'information, les droits des usagers
- Saisine sur tout sujet lié à la politique qualité, sécurité des soins
- Suivre le traitement des plaintes et réclamations
- Information et suivi des Evènements Indésirables graves (EIG) liés aux soins
- Proposer un projet des usagers en lien avec le projet médico soignant de l'établissement
- Rédiger un rapport d'activité annuel de la commission des usagers

Quel est le rôle du RU ?

Le Représentant des Usagers (RU) est **porteur de la parole** des usagers.

Son rôle est

- De défendre et veiller au respect des droits des usagers
- Participer à la demande de l'utilisateur à la démarche de médiation
- Contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé
- Contribuer à la production d'avis et/ou de recommandations
- Participer à l'amélioration de la vie quotidienne et patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins, attentes et problèmes auprès des décideurs

Quels liens entre le RU et son association ?

Le Représentant des Usagers (RU) est un **ambassadeur** de la **démocratie en santé** au sein de son association.

- Il alimente la réflexion de l'association agréée à laquelle il appartient,
- il rend compte de son mandat
- il participe et relaie les formations spécifiques pour développer ses compétences et son expertise,
- il recueille les besoins des usagers,
- il mobilise les bénévoles sur la représentation
- il participe à la dynamique des Maisons et/ou Espaces des Usagers existant au sein des établissements

***L'agrément en santé est délivré pour 5 ans**
Associations pensez à vérifier l'échéance du renouvellement

Devenir Représentant des usagers (RU) en CDU

Lancement de l'appel à candidature : mémento

Je suis déjà RU

- J'informe la CDU dans laquelle je suis mandaté(e) que je souhaite renouveler mon mandat ainsi que mon association qui portera ma candidature
- Je peux proposer de présenter mon rôle de RU aux bénévoles de mon association

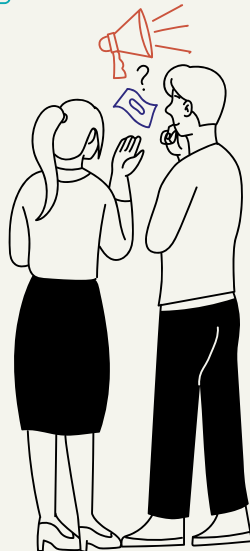
Je souhaite devenir RU

- J'en parle à mon association
- Je choisis dans quel établissement je souhaiterais être RU
- C'est mon association qui présentera ma candidature au lancement de l'appel à candidature (AAC)

Je suis une asso agréée

- J'informe les bénévoles de mon association du lancement de l'AAC
- Pour les RU en poste je leur demande s'ils veulent candidater de nouveau.
- J'organise un bilan de la mandature avec eux/elles.
- Je m'appuie sur les RU de mon association pour présenter la fonction aux personnes intéressées
- Si mon association est adhérente à France Assos Santé je peux inviter les intéressé(s) à s'inscrire aux sessions de sensibilisation/formation

Renouvellement de **tous les postes RU** titulaires/suppléants pour les **252 CDU** installées en Nouvelle Aquitaine pour la période **2025-2028**



Processus de désignation 2025

Appel à candidature régional
via **démarches simplifiées**

2026 à 2028

Suivi départemental des **postes vacants**

Calendrier de dépôt des candidatures



1/06 au 15/09

Dépôt
des
candidatures



15/09 au 31/10

Traitement
par l'ARS



**A compter
du 1/12**

Installation des
CDU dans les
établissements



A partir 31/10

Notification
des
désignations
par l'ARS

Comment candidater

Formulaire en ligne depuis le site de l'ARS à **remplir par l'association et le candidat**

Ce qui est demandé :

- Le nom de l'association et le mail de contact
- Contact du président de l'association
- Le numéro d'agrément de l'association et la date d'expiration
- le nom et coordonnées du candidat
- Choix du/des établissements
- Motivations
- Attestation de formation si renouvellement

Démarches simplifiées

Se connecter à démarches simplifiées

- j'ai déjà un compte, je renseigne mon adresse mail et mon mot de passe
- je n'ai pas de compte, je clique sur le lien de la démarche, je renseigne mon adresse mail et j'entre un mot de passe
- j'ai un compte **France Connect**, je choisis un compte de connexion (améli, impôt.gouv, la Poste) et j'entre mes identifiants



POUR BIEN PRÉPARER CETTE CAMPAGNE

Associations

Selon votre organisation, il est conseillé d'identifier 1 référent(e) en charge de la relation avec les RU pour :

- Recenser les souhaits de renouvellement de candidatures auprès des RU en poste
- Promouvoir la sensibilisation et le recrutement de nouveaux RU au sein de l'association
- Correspondre avec la délégation régionale France Assos Santé et l'ARS en cas de besoin
- Centraliser les dossiers à déposer sur Démarches Simplifiées car **c'est l'association qui dépose la candidature même si celle-ci est co-remplie par le RU candidat**



Cette campagne est une belle occasion de **structurer, de suivre, de développer votre communauté RU** et de **valoriser votre agrément associatif**



POUR BIEN PRÉPARER CETTE CAMPAGNE Représentants des usagers

Que vous soyez déjà RU ou nouveau, il est conseillé de vous rapprocher de votre association et des établissements de santé pour :

- Faire le point sur vos souhaits de candidature et organiser le calendrier de dépôt de celle-ci
- S'assurer de bien disposer des pièces justificatives demandées pour renseigner le formulaire sur démarches simplifiées en cas de renouvellement
- S'informer, se renseigner sur les établissements sélectionnés pour candidater
- Echanger entre RU au sein de la CDU pour préparer la relève ou la poursuite des mandats



Cette campagne est une belle occasion de **valoriser votre mission de RU**, de **promouvoir la défense des droits en santé** en tant qu'**ambassadeur** de votre association

Devenir Représentant des usagers (RU) en CDU

L'engagement & le soutien de France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine

1

Une **offre de formation adaptée et permanente** dont **l'habilitation à dispenser la formation obligatoire RUEA (Ru En Avant)** pour tout nouveau RU

2

Sur demande, des **sessions de sensibilisation "RU pourquoi pas moi ?"** **En présentiel ou distanciel** auprès des bénévoles associatifs

Voir la page
dédiée
à la RU [ICI](#)



Scanner le CR code

Voir l'offre
de
formation
[ICI](#)



Scanner le CR code

Voir le kit
complet de
promotion
RU [ICI](#)



Scanner le CR code

3

La mise à disposition d'un **kit complet de promotion** de la Représentation des Usagers à destination des **Associations, des RU, des Etablissements de santé**

Contact

Nouvelle-Aquitaine@france-assos-sante.org
05 56 93 05 92

