



BONNES PRATIQUES

EN COMMISSION DES USAGERS
[CDU]

POUR UN MANDAT RÉUSSI AU SERVICE DE LA DÉMOCRATIE EN SANTÉ

#TOUSUNISPOURNOTESANTE



1 Les EDITOS **pour une CDU réussie**

PAGE 02

2 Les conditions essentielles pour une **CDU réussie**

PAGE 06

3 Fiches recommandations pour une **CDU** efficace

PAGE 08

4 Ressources **utiles**

PAGE 12



BONNES PRATIQUES

POUR UNE COMMISSION DES
USAGERS [CDU] RÉUSSIE

VOIR & REVOIR



→ REGARDS CROISÉS POUR UNE CDU RÉUSSIE



BONNES PRATIQUES POUR UNE COMMISSION DES USAGERS [CDU] RÉUSSIE

L'ÉDITO



Yvette MARTIN
Présidente Régionale
FRANCE ASSOS SANTÉ NOUVELLE-AQUITAINE



PAS DE CDU RÉUSSIE SANS LA PRÉSENCE ACTIVE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

S'engager en tant que représentant(e) des usagers (RU) en Commission Des Usagers (CDU), c'est porter la voix des patients, défendre leurs droits et contribuer activement à l'amélioration de notre système de santé.

C'est un rôle fondamental, au cœur de la démocratie sanitaire.

Sa force réside dans sa transversalité : elle sert de relais entre les usagers et l'établissement mais elle agit aussi en tant que partenaire avec les autres commissions (conseil de surveillance, CME, qualité, etc.). Enfin, elle maintient le lien avec les associations en santé.

Bien que non décisionnaire, **elle est influente** par ses avis et propositions pour améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge.

Il ne faut pas réduire la CDU à des bilans, des chiffres et des indicateurs mais bien maintenir sa nature d'espace d'échange et de dialogue tout en utilisant les données pour formuler des propositions d'amélioration.

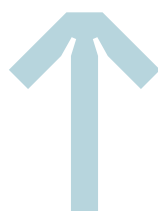
Pour arriver à coconstruire ce "faire ensemble", les RU doivent être **existants et engagés** et pas simplement présents. Il faut provoquer la collaboration, accepter les débats, et valoriser le vécu et l'expérience des patients comme une richesse irremplaçable.

C'est dans la reconnaissance de l'existence de la CDU, la mise en **visibilité et la montée en compétence des RU** que nous rassemblerons les conditions essentielles d'un **mandat réussi**.

#tousunispournotresante

Faire de la commission des
usagers une instance

VIVANTE





L'ÉDITO



JEAN-FRANÇOIS VINET,
DÉLÉGUÉ RÉGIONAL



La Fédération Hospitalière de France (FHF) de Nouvelle-Aquitaine est convaincue que l'amélioration de la qualité de soins ne peut se concevoir sans la contribution de ceux qui en sont les premiers bénéficiaires : les usagers.

Au-delà de la seule prise en charge médicale et soignante, la démocratie en Santé est un des piliers qui assure que chaque citoyen soit non seulement soigné, mais aussi écouté et respecté. C'est pourquoi la participation active des représentants des usagers, au travers de la commission des usagers qui constitue le lieu de concrétisation de la démocratie sanitaire à l'échelon de l'établissement de santé, est essentielle.

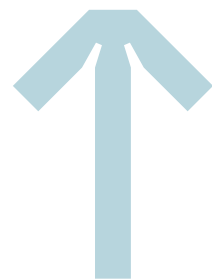
La commission des usagers n'est pas une simple chambre d'enregistrement, elle est un espace de dialogue, de médiation et de co-construction entre les représentants des usagers, les professionnels de santé et la gouvernance.

En tant que porte-parole des patients et des familles de patients, la présence des représentants des usagers dans nos hôpitaux est une richesse. Ils sont les garants d'une mise en perspective extérieure et vécue, permettant d'éclairer les stratégies de nos établissements de santé.

Leur engagement, qui s'exprimera au travers de cette nouvelle mandature dans les commissions des usagers, est le ferment d'un dialogue constant et constructif. En faisant entendre la voix de l'usager, ils transforment la critique en progrès, l'expérience individuelle en amélioration collective.

La FHF Nouvelle-Aquitaine salue et soutient l'action de ces bénévoles engagés, véritables acteurs de notre dynamique régionale.

Faire de la commission des
usagers une instance
VIVANTE





L'ÉDITO



Depuis une quinzaine d'années l'hospitalisation privée organise chaque année un congrès des usagers. Chaque année, nous nous donnons rendez-vous pour approfondir nos réflexions communes sur le rôle, la place et les missions des représentants des usagers mais aussi pour questionner les évolutions de la société sur les prises en charge des patients comme le sujet de la fin de vie actuellement par exemple.

L'expérience de ces quinze années montre que l'on apprend en marchant et qu'une démocratie sanitaire évolue au gré des enjeux de la représentation des usagers, qui avec l'arrivée du Patient expert, intègre de mieux en mieux l'expérience et l'expertise patient.

La politique qualité dans les établissements de santé dans le cadre de leur certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) se construit avec la participation active des représentants des usagers (RU), acteurs clés du dialogue entre les institutions et les patients.

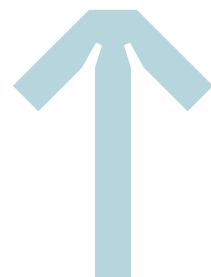
Leur engagement permet de faire émerger des projets concrets, nourris des expériences de terrain, et intégrés dans les démarches de certification ou d'amélioration continue. À travers leur présence dans les instances, leur contribution aux audits ou leur rôle dans l'analyse des réclamations, ils apportent une voix essentielle à la construction d'un système de santé plus humain et plus juste.

Les études montrent que l'expérience des patients se partage essentiellement dans un cercle privé. Cela doit tous nous interroger. Les professionnels ont trop peu de retours et ne peuvent pas prendre du recul pour s'améliorer. On ne peut pas laisser l'expérience se partager uniquement dans un cercle privé. Tout ce savoir profane doit être remis aux bonnes personnes -dont les CDU-, celles qui peuvent faire changer les choses.

Amener les éléments d'information qui vont permettre au patient de prendre une décision éclairée est essentiel. Il faut prendre en considération sa parole, mais aussi l'ensemble de son environnement : situation économique et sociale, ses proches, son milieu de vie... **Entre le savoir expert du médecin et des soignants, et celui du patient, on se doit de prendre la meilleure décision possible. Cela suppose une écoute mutuelle.**

Faire de la commission des usagers une instance

VIVANTE



PHILIPPE CHOUPIN,
DÉLÉGUÉ REGIONAL



L'ÉDITO



STÉPHANE SIOUNATH,
DÉLÉGUÉ RÉGIONAL ADJOINT SUR LES
SUJETS SANITAIRES



2025 est une année importante pour la démocratie en santé : le renouvellement des Commissions Des Usagers est une occasion privilégiée pour nos établissements de mettre en valeur l'engagement des représentants des usagers et leur place indispensable au sein de nos organisations.

La FEHAP et l'ensemble des structures qu'elle représente en Nouvelle-Aquitaine, est ravie et fière de contribuer, aux côtés de France Assos Santé et de ses partenaires, à la reconnaissance du rôle essentiel de ces instances, au cœur des établissements de santé. La participation des usagers fait en effet partie de l'ADN du secteur privé solidaire. **Modèle de gestion désintéressé**, né de la volonté de personnes fragiles, malades et de leurs proches, ceux-ci sont parties prenantes des conseils d'administration de nos associations, de nos instances d'échanges et de débat, ainsi que de celles de la FEHAP.

Espace de dialogue unique entre usagers, médecins, professionnels non médicaux et directions, les Commissions Des Usagers sont un levier précieux d'amélioration de nos organisations.

Les maîtres mots d'une CDU qui fonctionne :

- Engagement pour l'intérêt commun ;
- Visibilité pour faire connaître les actions de l'instance et le rôle des représentants d'usagers ;
- Confiance entre acteurs via une bonne connaissance mutuelle ;
- Dialogue véritablement ouvert.

Les adhérents de la FEHAP couvrent l'ensemble du champ de la solidarité et du soin, de la petite enfance à la fin de vie. **Souvenons-nous que nous avons été, nous sommes, ou nous serons tous usager du système de santé, travaillons ensemble pour le rendre encore plus adapté à nos besoins actuels et futurs.**

Au nom de la FEHAP, je tiens à remercier chaleureusement tous les bénévoles qui s'impliquent et contribuent à l'évolution de nos établissements.

Faire de la commission des
usagers une instance

VIVANTE





Les conditions essentielles pour une **CDU RÉUSSIE**

Chaque année, l'ARS Nouvelle-Aquitaine lance une enquête régionale auprès de tous les établissements de santé. Cela donne lieu à un rapport annuel bilan du fonctionnement et de l'activité des Commissions des Usagers dont les résultats sont croisés avec les déclarations des RU pour évaluer les écarts ou convergence de perception.

Véritable baromètre régional, l'enquête bilan annuel des CDU est présentée chaque année en **Commission Spécialisée Droits des Usagers au sein de la CRSA** (Conférence Régionale Santé et Autonomie).

Depuis 2022, plusieurs critères d'étude font l'objet d'un **double regard** : celui des établissements de santé et celui des représentants des usagers tels que le fonctionnement de la gouvernance, les moyens alloués, la visibilité des RU ou la participation à la vie de l'établissement.

Les avancées communes

RU et établissements constatent une ouverture de la CDU aux autres instances, preuve qu'elle devient un **espace de dialogue et d'échange**.

Globalement le partage d'information au sein de la CDU est fluide. Etablissement comme RU constatent que les informations relatives aux plaintes et réclamations, IQSS et EIGS **sont correctement suivies et débattues au sein de cette instance**.

De même, la **visibilité de la CDU et des RU** tend à s'améliorer. Les établissements multiplient les actions d'information pour communiquer sur l'instance et la mission des RU.

Les points d'amélioration

La sollicitation des RU par l'utilisateur reste encore très/trop timide malgré des conditions d'accessibilité respectées. Cela interpelle sur le rôle sentinelle du RU qui, dans ses échanges directs avec l'utilisateur, permet de nourrir le suivi de l'expérience patient de l'établissement, notamment pour apprécier la qualité des parcours de soins.

L'opportunité des RU **d'investir la Présidence ou à la Vice-Présidence** des CDU reste faible, ces derniers préférant laisser ce rôle au représentant légal de l'établissement.



Cliquez sur le QR Code pour accéder au rapport bilan





Les conditions essentielles pour une **CDU RÉUSSIE**



LA FEUILLE DE ROUTE 2025 | 2028

ARS, CRSA et France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine signent une feuille de route pour soutenir cette nouvelle mandature.

- **Améliorer le taux d'occupation des mandats de RU pour combler les postes vacants.**
L'investissement des représentants des usagers est important, il reste toutefois des vacances de postes sur 2023 à hauteur de 33% (40% en 2022). Ceci risque d'affaiblir le poids de la parole des usagers dans la commission et dans l'établissement de santé.
- **Poursuivre la dynamique de la CDU à la coopération avec les autres instances des Etablissements de santé et le tissu associatif.** La CDU n'est pas une instance subsidiaire mais un lieu « vivant » de débats, d'idées, de prises de décisions ou de positions sur l'ensemble des sujets afférant la vie de l'établissement.
- **Promouvoir et susciter la prise de fonction des Représentants des Usagers aux postes de Présidence et vice-présidence lors du renouvellement du mandat** en développant des actions de formation et de communication adaptées entre France Assos Santé et l'ARS
- **Développer les prises d'initiatives d'auto-saisines des membres de la CDU.** La commission des usagers a compétence pour prendre des avis et des positions autant que répondre à ses missions socles. L'auto-saisine reflète le niveau de maturité de la CDU dans sa capacité à se saisir de sujets transverses à la vie de l'établissement.
- **Motiver les CDU à engager un projet des usagers en lien avec le projet d'établissement pour valoriser l'expérience patient, le partenariat en santé.** Il reflète de l'engagement respectif des acteurs au sein de la CDU et donne de l'épaisseur au travail de fond réalisé en son sein.
- **Poursuivre la mise en place de moyens mis à disposition des CDU pour soutenir l'action des représentants des usagers** (local dédié, adresse mail fournie, outils informatiques, prise en charges des frais de déplacements...).
- **Améliorer l'accessibilité directe aux RU dans le contact avec les usagers** notamment par le biais d'une permanence ou d'une maison des usagers.



Accueillir les représentants des usagers en CDU dans l'établissement

QUELQUES RAPPELS UTILES

Seules les associations agréées

représentent les usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique.

Les représentants d'usagers sont désignés par l'**agence régionale de santé (ARS)** : soit 2 RU titulaires et leurs suppléants.

La durée du mandat des représentants des usagers **est fixée à trois ans renouvelable**



CONSEILS & RECOMMANDATIONS



Préparer la fin de la mandature pour bien accueillir la suivante

Le renouvellement par appel à candidature des représentants des usagers est une **opportunité** pour préparer l'accueil de la nouvelle mandature et faire la passation.

- **Au sein de la CDU**, pour mettre à discussion le bilan de la mandature et les perspectives d'actions pour accueillir les "nouveaux représentants des usagers".
- **En lien avec avec les associations conventionnées** de l'établissement pour échanger sur les perspectives du mandat de RU en CDU



Organiser l'accueil des RU en CDU

L'installation de la CDU est un **moment clé** pour organiser l'accueil des RU au sein de la CDU

- **Entre RU**, en invitant systématiquement les **titulaires et les suppléants** afin de favoriser les rencontres et les échanges
- **Avec les autres membres de la CDU** en organisant un **temps d'accueil** pour faire connaissance et se présenter.
- **Avec la direction de l'établissement**. Cela donne un signal fort de **reconnaissance** de l'engagement des bénévoles et de positionner la CDU comme une instance **associée à la gouvernance** de l'établissement.



Quelques exemples d'actions possibles

- **Organiser une CDU "élargie"** où sont invitées les associations pour présenter le bilan de la mandature et sensibiliser les bénévoles à la mission des RU, susciter des vocations
- **Organiser une "porte ouverte"** avec l'aide des "RU sortants" pour discuter des intérêts du mandat avec des membres associatifs, les patients partenaires

Quelques exemples d'actions possibles

- **Organiser un temps d'accueil, pot d'accueil CDU** permettant de créer un climat convivial de rencontre entre les membres de la CDU, les directions fonctionnelles et autres instances consultatives de l'établissement (CME, CLIN, CLUD etc.) et permettre à chacun de se présenter.



Intégrer les représentants des usagers en CDU à l'établissement de santé



CONSEILS & RECOMMANDATIONS



Transmettre aux RU les informations nécessaires pour s'approprier la culture de l'établissement et de la CDU

Etre mandaté en tant que RU dans un établissement nécessite d'accéder à plusieurs sources d'information. C'est est un **préalable indispensable** pour agir efficacement.

- **Au sein de la CDU**, pour s'informer **du travail réalisé** (bilan, rapports d'activités, plans d'actions, projets menés), et d'accéder à toutes les **informations indispensables à l'exercice du mandat** (règlement intérieur, comptes rendus de médiation, plaintes et réclamations, présentation des événements indésirables graves (EIG*))
- **Avec la direction de l'établissement** en mettant à disposition des RU **toutes les ressources documentaires** nécessaires à sa bonne compréhension (projet d'établissement, projet des usagers, chiffres clés, organigrammes, cartographie des instances, plans d'accès, annuaires internes, etc.)



Donner les moyens d'assurer leur mission

En tant **qu'acteur désigné par l'ARS** pour intervenir dans l'établissement, il est important que le RU puisse disposer des **moyens matériels** pour assurer pleinement ses missions.

- **Au sein de la CDU**, par la mise à disposition à minima d'une **adresse mail dédiée** permettant l'échange sécurisée des communications et informations.
- C'est aussi la possibilité de **disposer d'un lieu** permettant de **se réunir en présentiel**, en dehors des CDU pour recevoir des usagers ou échanger entre RU.
- **En lien avec les services de l'établissement** en permettant l'accès à un stationnement facilité, au restaurant du personnel, en systématisant le remboursement des **frais de déplacement**.



Quelques exemples d'actions possibles

- **Organiser une session d'intégration des RU** sous forme de séminaire, de formation, de journée découverte pour accompagner et soutenir l'intégration des RU autour de la compréhension du fonctionnement hospitalier, des processus de décisions, la présentation pédagogique des instances consultatives.
- **Remettre au RU un livret d'accueil RU** dans lequel les bénévoles vont retrouver toutes les informations utiles à leur mandat, les démarches administratives, les organigrammes, les ressources utiles, la liste des associations conventionnées etc.

Quelques exemples d'actions possibles

- **Organiser des visites ciblées de services, de la maison, espace des usagers** où les RU peuvent se retrouver, aller à la rencontre des professionnels, des usagers.
- **Proposer un "pass RU"** permettant un accès facilité aux services hospitaliers (carte de stationnement, carte déjeuner, etc.)
- Mettre en place un **agenda partagé** ou une planification annuelle pour coordonner le calendrier des instances



Promouvoir la CDU et la mission des représentants des usagers

QUELQUES RAPPELS UTILES

Un fois les personnes nommées, le représentant légal de l'établissement arrête la liste nominative des membres de la commission. **Cette liste actualisée est affichée dans l'établissement.** Elle est remise à chaque patient avec le livret d'accueil.



CONSEILS & RECOMMANDATIONS

Soigne tes DROITS
Pour faire valoir ses droits en santé, il faut les connaître !

JOURNÉE EUROPEENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

> Engager une démarche de communication interne et externe pour mieux faire la CDU et les RU

Bien que fonctionnelles depuis la **loi du 4 mars 2002**, les CDU et les missions de Représentants des Usagers sont mal connus des personnels hospitaliers comme du grand public.

- **En communication interne**, il s'agit d'intégrer systématiquement l'information **par tous les moyens de communication interne** proposés par l'établissement (intranet, affichage, journal interne, radio ou TV interne etc.)
- **En communication externe**, c'est **d'accroître la visibilité des RU et de la CDU** aux patients, aux consultants, aux citoyens, aux relais d'opinion tels la presse locale, les partenaires extérieurs (livret d'accueil, affichage, borne d'information, TV salles d'attente, plaquettes comptoir, site internet, information presse etc.)

> Se saisir de la campagne Soigne tes Droits, JEDS, Journées Forum pour promouvoir l'instance et les RU

Des événements nationaux existent et sont de bons moyens pour parler de la CDU et des RU. C'est une **opportunité pour coconstruire** au sein de la CDU et avec les différents services de l'établissement les actions pouvant être menées.

- **Journée Européenne des Droits en Santé**, organisée chaque année le 18 avril. Elle permet de mettre en valeur des droits essentiels tels que le droit d'accès aux soins, à l'information, au consentement éclairé, à la réclamation ou à être indemnisé.
- **La campagne Soigne tes droits, initiée par France Assos Santé** pour mettre à l'honneur pendant 3 mois toutes les initiatives en faveur des droits individuels et collectifs en santé.

Quelques exemples d'actions possibles

- **Présentation de la CDU et des RU** à l'occasion des sessions d'accueil de personnel, accueil des internes
- **Articles, podcasts, reportage vidéos**
- Equiper avec des **Badges RU, silhouettes, kakémonos, signalétique, set de table ***

Quelques exemples d'actions possibles

- **Organiser des tables rondes débats, rencontres**, sur la thématique des droits en santé
- **Initié des jeux, escape game, concours** à l'occasion de ces événements
- **Proposition des expositions, murs d'expression, ateliers** pour favoriser la créativité

*voir kit de visibilité RU de France Assos Santé dans les ressources



Développer les partenariats et les projets au sein de la CDU et avec les Représentants des Usagers

QUELQUES RAPPELS UTILES

Le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à cette commission de proposer un **projet des usagers** à articuler avec le projet médico-soignant de l'établissement.

Selon le **référentiel de certification HAS**, il est recherché l'engagement des patients et usagers sous toute forme d'actions, individuelles ou collectives afin que **l'expérience, les besoins et préférences des patients soient prises en compte**.



CONSEILS & RECOMMANDATIONS

> Structurer une démarche projet avec les Représentants des Usagers

Dès lors que la Commission des Usagers entérine la mise en œuvre d'un projet des usagers, il convient de structurer **les différentes étapes, le calendrier et définir les porteurs de projets** et les **parties prenantes**.

- **En amont du lancement**, il s'agit de bien définir le cahier des charges.
- **Dans l'animation du projet**, outre le suivi du projet dans son phasage, il convient de s'intéresser aux **techniques d'animation** proposées afin de faciliter la participation, la collaboration pour générer les idées et aider à la décision
- **Dans la restitution et le suivi**, afin de définir le plan de communication et d'assurer l'évaluation

Quelques exemples d'actions possibles

- **Lancement d'une consultation citoyenne** pour recueillir les attentes et les besoins de la population et nourrir les axes du projet des usagers
- **S'appuyer sur la présence de Maisons, Espace des Usagers** pour initier des ateliers collaboratifs avec les usagers, les associations, les RU pour initier, suivre, évaluer le projet des usagers.

> Recenser et stimuler les collaborations avec les usagers

La commission des usagers en tant qu'instance de dialogue est un formidable espace de collaboration pour initier des rencontres et des collaborations avec les **usagers/patients partenaires**.

- **Autour de l'expérience patient** car travailler sur le vécu d'expérience, valoriser les savoirs expérientiels contribue à **l'amélioration de la qualité du service rendu** et à la satisfaction.

Quelques exemples d'actions possibles

- **Initier des audits dans les services** avec les usagers et les représentants des usagers sous forme d'**observations ethnographiques** pour apporter un regard patient/usager sur des parcours (mise en application AMPATI)
- **Coanimer** des focus group; **coproduire** des questionnaires PREMS avec les usagers et les représentants des usagers
- Engager une démarche **Label usager** à partir des projets de service, du niveau de satisfaction obtenu, des projets initiés visant à récompenser le partenariat en santé au sein de l'établissement

Guide RU en CDU



Téléchargement ICI

Kit Visibilité RU



Téléchargement ICI

Guide méthodologie Espace des usagers



Consulter ICI

Catalogue Formation



Consulter ICI

Guide s'engager pour l'expérience patient



Téléchargement ICI

Guide construire un projet des usagers



Téléchargement ICI

Essentiels de la qualité pour les RU



Les essentiels de la qualité

pour les Représentants des Usagers en établissements de santé

1 Sous l'œil de la politique qualité de l'établissement



Téléchargement ICI

Les différentes formes d'engagement d'usagers en établissements de santé



Téléchargement ICI

Faciliter l'intégration des usagers partenaires en ETP



Consulter ICI

Faire de la commission des
usagers une instance

VIVANTE →

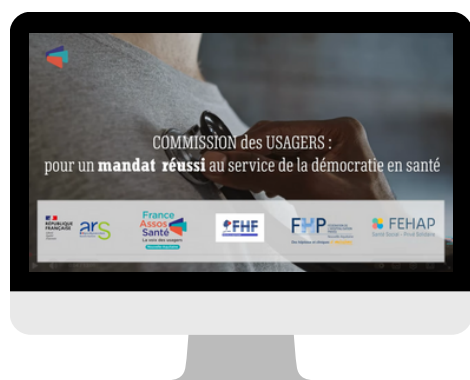
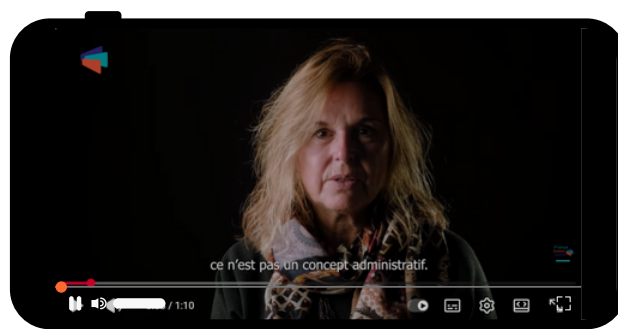
#tousunispournotresante

S'engager collectivement POUR UNE MANDATURE RÉUSSIE



Partagez notre clip vidéo
sur les réseaux sociaux

[Voir ici le CLIP](#)



Présentez pour une CDU réussie
dans les CDU, les sessions
d'accueil, les AG, et les formations

[Cliquez ici pour télécharger la vidéo](#)



Transmettez vos initiatives inspirantes



nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org

Pour capitaliser sur les expériences de bonnes pratiques

Faire ensemble une instance

VIVANTE ←

COMMISSION

