

Après deux ans de crise sanitaire, quel bilan font les représentants des usagers en commission des usagers ?

Une enquête exclusive réalisée en région PACA par France Assos Santé et l'ARS

En raison de la crise de la COVID-19, de nombreuses instances de démocratie en santé n'ont pas pu fonctionner correctement entre 2020 et 2022 dans les établissements de soins. France Assos Santé PACA et l'Agence Régionale de Santé PACA ont réalisé conjointement une enquête pour permettre aux représentants des usagers de s'exprimer sur les conditions d'exercice de leur mandat pendant cette période. Les résultats de l'enquête révèlent une situation contrastée, avec des RU très investis dans leur rôle mais trop souvent empêchés d'exercer pleinement leurs missions.

L'enquête réalisée du 30 juin au 26 septembre 2022 auprès de l'ensemble des 834 RU de la région PACA a donné lieu à plus de 144 réponses soit 17,3% du panel interrogé.

Globalement, l'enquête montre que les RU sont à l'aise dans leurs missions (74%) et ont le sentiment de pouvoir exercer pleinement leur rôle (67%). Des chiffres encourageants mais certains points d'alerte portés par France Assos Santé PACA persistent :

- **Les représentants des usagers suppléants ne sont pas systématiquement invités aux commissions des usagers (CDU), cela concerne 14% d'entre eux.**
- **Les représentants des usagers suppléants ne sont pas systématiquement associés au fonctionnement de la CDU dans les établissements. De plus, 31% des RU ne sont pas associés à l'élaboration du bilan de la CDU et 24% à sa validation.**
- **Seulement 25% des représentants des usagers sont indemnisés par l'établissement pour les frais de déplacement inhérents à leurs mandats comme le précise l'article R1112-90 du Code de Santé Publique "Les membres de la commission sont indemnisés au titre des frais de déplacement engagés dans le cadre de leur mission.", sans distinction entre les membres de la Commission.**
- **Plus d'un représentant sur dix n'a pas accès au registre des plaintes et des réclamations dans l'établissement où il est mandaté, mission principale du RU.**

Les résultats de l'enquête montrent clairement les leviers d'amélioration qui permettront aux représentants des usagers de prendre toute leur place dans les commissions des usagers. France Assos Santé PACA continuera d'accompagner les RU, notamment en matière d'information et de formation, et appelle les Fédérations Hospitalières à unir leurs forces pour faciliter et amplifier le fonctionnement de la démocratie en santé dans les établissements.

Contact presse :

Sylvia LENOIR - Coordinatrice régionale - 07 56 34 08 73 - paca@france-assos-sante.org