

BILAN DES MANDATS

2020 / 2022

**PAR LES
REPRÉSENTANTS DES
USAGERS
EN COMMISSION DES
USAGERS EN PACA**



Enquête réalisée en septembre 2022

Sommaire

2

Edito

3

Profil des répondants

4

Leurs liens avec L'ARS

5

Leur mandat significatif

8

La nouvelle certification

9

Leurs ressentis

10

Leurs besoins pour demain

11

Conclusion

Édito

Depuis le milieu des années 90, des représentantes et représentants des usagers (RU) participent à la vie des établissements de santé, notamment en siégeant dans des commissions. Ces commissions des usagers ont pour principale mission d'examiner les plaintes et réclamations et de produire des avis et propositions pour améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers. Ces RU sont désignés par les pouvoirs publics (Agences Régionales de Santé) après un appel à candidatures auprès d'associations agréées (par une commission rattachée au Ministère de la Santé).

France Assos Santé, rassemblant la majorité des associations agréées bénéficiant de RU, a souhaité interroger ces représentants durant l'été 2022 afin de faire un bilan de leur dernier mandat de 3 ans en commission des usagers.

144 représentants des usagers exerçant au moins un mandat dans une commission des usagers en établissements de santé ont répondu à notre enquête, soit une représentativité de 17,3 % de l'ensemble des RU de notre région.



Michèle TCHIBOUDJIAN

Présidente de France Assos Santé PACA

PROFIL DES 144 RÉPONDANTS

54%

de femmes



46%

d'hommes



Age

93%

Entre 61 ans et plus

Les associations d'appartenance les plus représentées

11%



8%



8%



7%



7%



Pourquoi ils sont devenus RU ?



66 %

Pour se rendre utile



16 %

Par militantisme



14 %

Car concernés

Ancienneté

59%

+ de 6 ans



6%

- de 2 ans

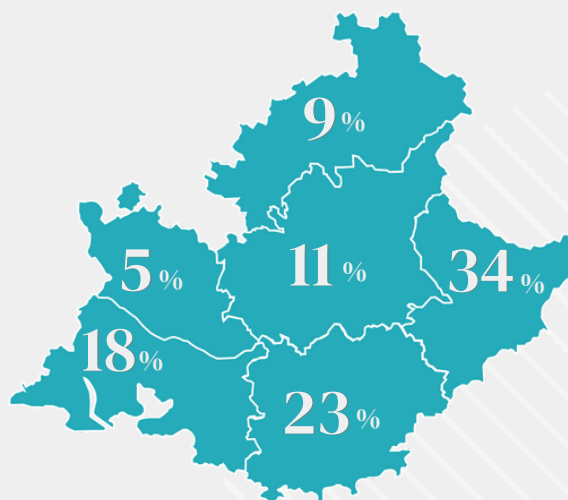
35% entre 2 et 6 ans

Ils siègent dans

56% en établissement public

44% en établissement privé

Répartition par départements



LEURS LIENS AVEC L'ARS

Entre 2020 et 2022,

31% des représentants des usagers ont été en contact avec l'ARS.



Principalement pour la **thématique** suivante :



Les **attentes** des représentants des usagers envers l'ARS :

Leurs attentes auprès de l'ARS portent principalement sur un niveau d'information plus important concernant notamment les CDU, le rôle des RU, les évolutions de la loi, les actions menées par l'ARS, ou encore un bilan de la démocratie en santé sur la région PACA.

Ils souhaiteraient plus de soutien de l'ARS, tant pour eux que pour les soignants, les patients, les établissements de santé et la médecine de ville.

Enfin, ils aimeraient plus de contrôle et d'actions de l'ARS dans le domaine du droit, de l'offre de soins, ou encore auprès des établissements et des RU.



LEUR MANDAT SIGNIFICATIF

77% titulaires

23% suppléants

Si oui, dans quelle instance ?

70 % Conseil de Surveillance
42 % Autre
18 % CTS
7 % CRSA
2 % CPP
5 % CCI
7 % CPAM

Les suppléants sont-ils systématiquement invités ?

86 % Oui
6 % Parfois
8 % Non

Si oui, par qui ?

67 % L'établissement
23 % Le RU titulaire
10 % Le Président de la CDU

RU dans une autre instance ?

40 % Oui
60 % Non

Reçoivent-ils les convocations aux CDU ?

99 % Oui
1 % Non

Les suppléants sont-ils informés à temps de l'absence des titulaires ?

82 % Oui
8 % Parfois
10 % Non

Les questions traitées en CDU bénéficient-elles d'un suivi ?

82 % Oui
15 % Parfois
3 % Non

Le RU contribue-t-il à l'élaboration et à la rédaction du bilan de la CDU envoyé à l'ARS ?

69 % Oui
31 % Non



Le RU a-t-il validé le dernier bilan de la CDU envoyé à l'ARS ?

76 % Oui
24 % Non



Le RU a-t-il reçu une indemnisation pour ses déplacements dans le cadre de son mandat en commission des usagers ?

58 % Non, il n'a rien demandé
25 % Oui, par l'établissement
9 % Oui, par son association
8 % Autre



Si oui, à quel moment ?

29 % A la demande
29 % Le jour de la CDU
26 % Tout le temps
16 % Quelques jours avant la CDU



Si non, pourquoi ?

55 % N'a pas été associé
16 % Nouveau RU
8 % En partie
8 % Un autre RU
5 % Non renseigné
5 % Ne se rappelle plus
3 % A cause du contexte

Si non, pourquoi ?

33 % A cause de la crise
29 % Ne sait pas
13 % Pas associé
13 % Ne se souvient pas
8 % Nouveau RU
4 % Ne se sent pas concerné

Le RU a-t-il accès au registre des plaintes et des réclamations ?

87 % Oui
13 % Non

Quels sont les moyens disponible pour contacter les RU dans les établissements de santé ?

57 % Mes coordonnées figurent sur le livret d'accueil et/ou sont affichées
19 % Le site web de l'établissement
13 % Je vais à la rencontre des usagers
9 % Je tiens une permanence
2 % Aucun

Le RU a-t-il déjà été sollicité par un usager ou famille ?

55 % Oui
42 % Non
3 % Non renseigné



Le RU a-t-il déjà été confronté à des difficultés particulières en lien avec son rôle ?

10 % Oui
90 % Non

Si oui, lesquelles ?

54 % Blocage par l'établissement
13 % Sur sollicité
13 % A cause de la crise sanitaire
13 % Autre
7 % Abandon des démarches pas les usagers

Synthèse

Globalement, les missions du RU sont respectées.

Les points qui peuvent recevoir une action corrective sont :

- L'invitation systématique des suppléants aux CDU
- En l'absence du titulaire, que l'établissement prévienne systématiquement les suppléants
- Associer systématiquement le RU pour l'élaboration du bilan de la CDU
- Faire toujours valider le bilan de la CDU aux RU
- Que l'ensemble des RU soient indemnisés par l'établissement pour les frais de déplacement inhérents à leurs mandats
- Que tous les RU aient accès au registre des plaintes et des réclamations, tout le temps de manière inconditionnelle
- Que les RU puissent être plus sollicités par les usagers ou les familles
- Que les RU soient systématiquement associés afin d'assister les usagers ou les familles lors des médiations

LA NOUVELLE CERTIFICATION

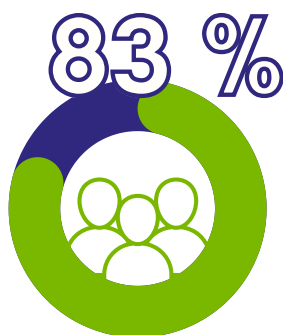
Le processus de certification est en cours en région PACA. Les RU qui ont vécu ce moment important dans la vie des établissements de santé nous ont livré leur ressenti.



des établissements où les RU sont mandatés ont déjà eu la visite de certification



parmis lesquels



des RU ont été associés à cette certification

de quelle manière ?

- 46 % Réunions avec l'établissement
- 21 % Non renseigné
- 16 % A tous les niveaux
- 9 % Réunions préalables avec les experts
- 5 % N'a pas pu y participer
- 3 % Présent mais pas écouté



des RU ont été auditionnés par les experts visiteurs de la Haute Autorité en Santé (HAS) lors de la certification



Des RU sont informés du résultat de cette certification

Il y a encore des RU qui ne sont pas associés à la nouvelle certification et lorsqu'ils le sont, c'est uniquement lors des réunions préparatoires avec l'établissement. Les RU ne sont pas toujours auditionnés par les experts visiteurs et le résultat de la certification n'est pas toujours communiqué au RU. Malgré l'avancé qu'apporte la nouvelle certification sur la place et le rôle du RU, un effort reste à faire de la part des établissements afin de les associer .

LEURS **RESSSENTIS** DANS LES FONCTIONS DE RU

67 %

Des RU ont le sentiment de pouvoir exercer pleinement toutes leurs missions



23 % moyennement, **8 %** un peu et **2 %** pas du tout



74 %

des RU se sentent très à l'aise dans leurs fonctions

24 % RU se sentent moyennement à l'aise et seulement **2 %** peu à l'aise.

96 %

des RU souhaitent renouveler leur mandat en CDU



4 % ne vont pas renouveler leur mandat en raison de l'âge (50 %), de la disponibilité (33 %), de l'arrêt du bénévolat (17 %).



LEURS BESOINS POUR DEMAIN

A l'avenir, pour exercer au mieux leurs missions, les RU ont besoin :

Aucun besoin

25%

Formation

18%

Information

14%

Soutien

(ARS, hôpital, suppléants, financier, etc.)

12%

Rencontre usagers
(MDU, permanences, visites)

6%

Reconnaissance
du RU

5%

Rencontre avec
d'autres RU

5%

Remboursement
des frais

4%

Plus de temps (pour
les actifs)

3%

Ouvrir la RU
(instances, assos)

2%

Rencontre avec
d'autres CDU (Président)

2%

Travailler sur de
nouvelles thématique

2%

Plus de
transparence

1%

Travailler comme
avant la COVID

1%

Conclusion

Le bilan des mandats de la période 2020/2022 des Représentants des Usagers en Commission des Usagers montre que la démocratie en santé dans notre région a sa place.

Globalement, les RU sont satisfaits de l'exercice de leur mandat. Cependant, il faut tout de même prendre en compte que cette enquête concerne exclusivement leur mandat le plus représentatif (le nombre moyen de mandats par RU en PACA est de 1,3 mandat).

Les établissements de santé doivent poursuivre leurs efforts pour impliquer davantage les représentants des usagers et favoriser la démocratie en santé.

L'information et la formation restent les deux principaux points à développer auprès des RU.

Pour cela, l'Agence Régionale de Santé ainsi que France Assos Santé ont leur rôle à jouer. L'union de leurs forces permettra de soutenir davantage les RU dans leurs missions.

Cette enquête devra être renouvelée pour les prochaines mandatures afin de suivre l'évolution des besoins et des attentes des représentants des usagers.

Comité d'enquête

France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur et ARS PACA service démocratie en santé

Conception questionnaire et conception graphique

France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur

Rapport d'enquête

France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur