



Horizon 2028

Ensemble vers une
Commission des Usagers
dynamique

Introduction

Ce document est le fruit d'un travail collaboratif associant les fédérations hospitalières, l'Agence Régionale de Santé et France Assos Santé en région PACA.

Il s'appuie sur les retours d'expérience de la mandature 2022-2025 en Commission des usagers pour proposer une trajectoire renouvelée à horizon 2028.

Pourquoi une CDU dynamique ?

La commission des usagers est bien plus qu'un espace d'information : elle constitue un lieu clé de dialogue au service de l'amélioration des établissements de santé et de la prise en compte des besoins des patients et de leurs proches. Au cœur de la démocratie en santé, une CDU dynamique permet de faire entendre les vécus, de garantir le respect des droits des usagers et de transformer ces retours en actions concrètes tournées vers l'humain.

Les membres d'une CDU dynamique partagent ainsi :



Un engagement
pour l'intérêt
commun



Une confiance
entre acteurs



Une ouverture au
dialogue



Une concrétisation
des actions utiles

Notre trajectoire commune

est de s'engager collectivement à :

Susciter les candidatures et mobiliser les RU afin de pourvoir le maximum de postes vacants

Poursuivre la dynamique partenariale avec l'ensemble des acteurs, essentiels à l'équilibre et au bon fonctionnement de l'établissement

Soutenir les RU dans leurs missions en leur donnant des moyens d'agir et en valorisant leurs initiatives au service de la qualité et de l'intérêt des usagers

Développer une démarche d'expérience patient fondée sur le recueil régulier des vécus et de la satisfaction pour améliorer la qualité des prises en charge

Co-construire un projet des usagers en CDU en lien avec le projet d'établissement et le recueil de l'expérience patient

Toute la force et la vitalité d'une CDU réside dans sa transversalité :



Elle sert de relais entre les usagers et l'établissement

[Fiche essentielle 1](#)



Interagit avec les autres instances, associations, groupes de travail, patients partenaires ...

[Fiche essentielle 2](#)



Eclaire la stratégie portée par la gouvernance de l'établissement

[Fiche essentielle 3](#)

Les signataires



FRANCE ASSOS SANTÉ PACA

Michèle TCHIBOUDJIAN
Présidente Régionale



AGENCE REGIONALE DE SANTE PACA

Yann BUBIEN
Directeur Général



UNICANCER PACA

Pr Emmanuel BARRANGER,
Directeur Général
Centre Antoine Lacassagne Nice

Pr Norbert VEY,
Directeur Général
Institut Paoli-Calmettes Marseille

Dr Nicolas ALBIN
Directeur Général
Sainte-Catherine – Institut du Cancer
Avignon-Provence



FEDERATION DE L'HOSPITALISATION PRIVEE SUD EST

Xavier VAILLANT
Président PACA



FEDERATION HOSPITALIERE DE FRANCE PACA

Florence ARNOUX
Délégue Régionale
pour Alain MILON
Président



FÉDÉRATION DES ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS ET D'AIDE À LA PERSONNE PRIVÉS SOLIDAIRES PACA

Samuel TAILHADES
Délégue Régional

Les principes de base du fonctionnement d'une CDU

RAPPELS IMPORTANTS

- Seules les associations agréées en santé proposent des candidatures de représentants des usagers.
- Les RU sont choisis et désignés par l'ARS : 2 titulaires & 2 suppléants.

UNE DYNAMIQUE CONTINUE :

Tout au long de l'année, via réunions trimestrielles, temps d'échange et groupe de travail, la CDU assure :

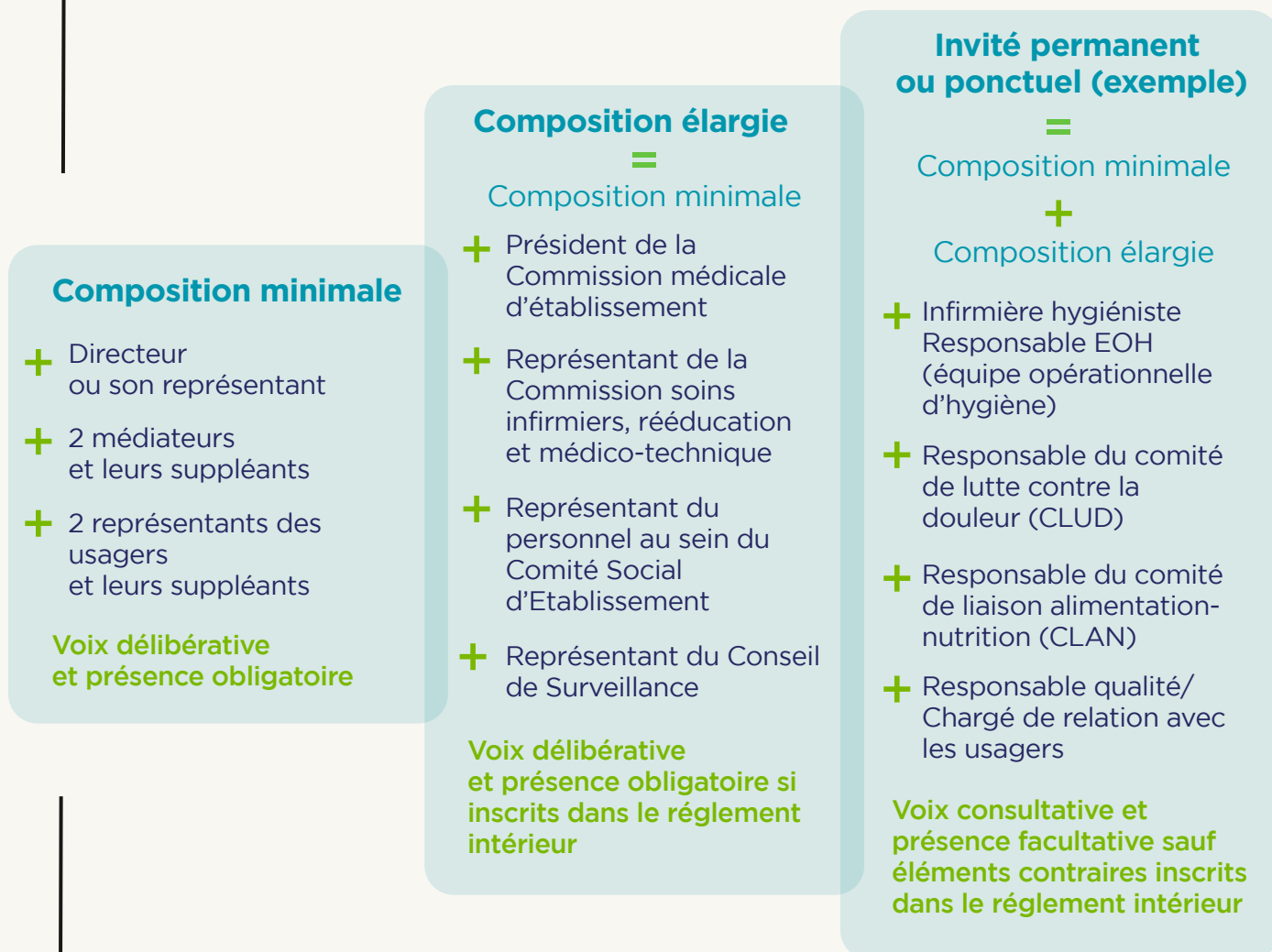
- Etude des plaintes et réclamations, demandes d'accès au dossier médical
- Suivi des délais de réponse, décisions et recommandations émises
- Suivi/Analyse des événements indésirables et actions correctrices
- Bilan des enquêtes de satisfaction et retour des usagers
- Actions de communication, prévention et santé publique au sein de l'établissement

UNE COMMISSION PILOTÉE PAR SA PRÉSIDENTE :

La présidence impulse une dynamique continue et veille à la prise en compte de ses avis en interne (CME, directions des soins...) comme en externe (ARS, comité des usagers en GHT...).

Depuis 2016, la présidence peut être assurée par un RU, renforçant ainsi leur implication, tout en favorisant la légitimité des usagers et une répartition équilibrée des responsabilités au sein de l'établissement.

UNE COMMISSION COMPOSÉE DE MULTIPLES ACTEURS



UNE ORGANISATION STRUCTURÉE FAVORABLE À L'IMPLICATION DE SES MEMBRES :

Définie dans le règlement intérieur de la CDU chaque début de mandature :

- Planification annuelle des réunions (dates, horaires et modalités) : minimum 4 réunions et réunion.s extraordinaire.s.
- Construction de l'ordre du jour avec les membres 3 semaines avant.
- Transmission des convocations, ordre du jour à tous les membres (suppléants compris) 15 jours avant avec les documents préparatoires.
- Validation des comptes-rendus par l'ensemble des membres et diffusion 15 jours après la tenue de la réunion.
- Définition des modalités de remboursement des frais de déplacements des RU.

Les bonnes pratiques :



Du côté des RU

- Candidature de RU titulaire à la présidence ou vice-présidence.
- Être proactif en développant ses connaissances et compétences régulièrement.
- Participation aux instances et groupes (CLIAS, CLUD, CLAN, CS).



Du côté des ES

- Formalisation du règlement intérieur et de comptes rendus.
- Ouverture de la CDU à des participants invités selon les sujets.
- Facilitation logistique (repas, parking, remboursement frais ...) et souplesse d'organisation (distanciel, horaires...).
- Organiser pour les RU mandatés* en établissements psychiatriques, des formations sur la santé mentale.

**RU non issus d'associations en santé spécialisées dans ce domaine.*

Principaux indicateurs de suivi par année :



Nombre de réunions de CDU pour lesquelles les documents utiles ont été transmis aux membres 15 jours avant



Nombre de participations des RU suppléants convoqués



Nombre de demandes de remboursement de frais des RU traitées dans l'année

Fiche essentielle 1 :

Une CDU dynamique au service des usagers



RU - INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ DES USAGERS

Rappels importants :

- La liste nominative des membres de la CDU est arrêtée par le responsable d'établissement et portée à la connaissance de tous
- Les RU sont soumis au secret professionnel

Dynamiques d'actions de la CDU :

Tout au long de leur parcours, les usagers sont informés de :

- Missions de la CDU
- Rôle des représentants des usagers
- Droits en santé protégeant leurs intérêts

Les membres de la CDU veillent à ce que ces informations soient : visibles, accessibles, claires, compréhensibles et diffusées de manière systématique.

Il est essentiel de diversifier les supports de communication : site internet, affichage, livret d'accueil, journal interne, radio/TV interne, bornes d'informations, silhouette RU...

Le recours à des relais externes (presse, partenaires locaux) renforce également la diffusion.

Amélioration du processus de gestion des plaintes et réclamations :

La CDU valorise les savoirs expérientiels, prend en compte les vécus des usagers pour les intégrer dans une démarche d'amélioration continue.

Plusieurs outils/modalités sont utiles : questionnaire de satisfaction, PREMS, analyse des EIG en CREX, exploitation IQSS, suivi des actions d'amélioration.

L'action des RU en tant qu'observateur et porte-parole, contribue à cette culture de la Qualité - Sécurité des soins.

Les bonnes pratiques :



Du côté des RU

- Être à l'écoute des usagers pour désamorcer les situations conflictuelles et renforcer la confiance
- Renforcer leur visibilité (badges, silhouettes, supports dédiés)
- Réaliser des visites régulières auprès des usagers



Du côté des ES

- Présenter la CDU et les RU lors de l'accueil des nouveaux personnels (et suivant les établissements lors de l'accueil des nouveaux patients)
- Mettre en place une adresse mail dédiée aux RU
- Organiser des permanences ou créer un espace/maison des usagers
- Elaborer des fiches pratiques simples à destination des usagers pour résoudre leurs difficultés lors d'une prise en charge

Principaux indicateurs de suivi par année :



Pourcentage de médiations réalisées en présence d'un RU

Nombre de visites des RU auprès des usagers pour recueillir l'expérience usager

Nombre de supports de communication CDU/RU diffusés auprès des usagers

Fiche essentielle 2 :

Une CDU dynamique avec des interactions



RU - FACILITATEUR DES DÉMARCHES PARTENARIALES

Rappels importants :

- Les associations en santé contribuent à humaniser et enrichir l'accompagnement des usagers. Hormis les RU mandatés, les interventions des associations en établissement sont formalisées par une convention
- La mobilisation de l'expertise des patients est un levier reconnu dans le référentiel de certification HAS à laquelle les RU participent

Dynamiques d'actions de la CDU :

Intégration des membres dès l'installation de la CDU :

Constitue un moment structurant pour initier une dynamique collective en :

- Favorisant l'interconnaissance entre les membres
- Organisant un temps d'accueil avec l'ensemble des membres
- Associant la direction générale de l'établissement

Partenariat avec les associations en santé :

D'une part, les RU facilitent les partenariats avec les associations en santé des territoires, qui permettent à la CDU de développer des actions dans l'intérêt des usagers et de proposer un accompagnement complémentaire (écoute, soutien, information).

D'autre part, les associations encouragent, soutiennent et accompagnent leurs RU dans l'exercice de leurs mandats.

Complémentarité RU-Patients partenaires :

La CDU est un formidable espace de collaboration autour de l'expérience patient. Les échanges réguliers entre RU et patients partenaires et leur participation croisée au sein de la CDU apparaissent nécessaires pour une synergie au service des usagers.

Organisation d'événements et temps forts de santé :

Thématique santé / prévention, Journée européenne des droits en santé, semaine sécurité du patient... autant d'opportunités pour :

- Communiquer sur la CDU et la représentation des usagers
- Sensibiliser les usagers et professionnels
- Renforcer les collaborations internes et externes

Les membres de la CDU pourront ainsi collectivement apporter leurs contributions respectives dans l'intérêt des usagers.

Les bonnes pratiques :



Du côté des RU

- Aller à la rencontre des professionnels pour faciliter les échanges
- Participer à l'analyse partagée des retours d'expériences usagers
- Animer des stands lors des événements
- Partager ses expériences sur les actions menées en CDU auprès de son association d'origine afin que celle-ci les valorise au sein du réseau associatif



Du côté des ES

- Constituer un « kit d'accueil » du RU : remboursement des frais, organigramme et partenaires de l'établissement (associations, patients partenaires), contacts utiles
- Assurer des retours réguliers sur les actions
- Organiser des formations communes pour les membres de la CDU
- Encourager les espaces d'échanges, projets collaboratifs et les moments conviviaux

Principaux indicateurs de suivi par année :



Nombre de temps d'échanges collaboratifs en dehors des CDU intégrant des RU, bénévoles associatifs, patients partenaires



Nombres d'associations en santé conventionnées actives



Nombre d'évènements coorganisés et coanimés par les membres de la CDU

Fiche essentielle 3 :

Une CDU dynamique, partenaire de la gouvernance de l'établissement



RU - CONTRIBUTEUR À LA STRATÉGIE INTÉGRANT LA PAROLE DES USAGERS

Rappels importants :

- Les RU contribuent activement à l'élaboration du rapport annuel de la CDU
- La CDU peut proposer un projet des usagers, en cohérence avec le projet d'établissement et le projet médico-soignant
- La CDU et les RU sont impliqués dans la certification HAS

Dynamiques d'actions de la CDU :

Rapport annuel de la CDU

Il constitue pour l'établissement, un outil structurant de pilotage et d'évaluation de l'activité de la CDU. L'ARS établit chaque année une synthèse régionale des rapports annuels qui est présentée à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA). Cela permet d'identifier les avancées réalisées et les axes d'amélioration.

Structuration d'une démarche projet avec les RU :

La CDU peut réaliser et mettre en œuvre un projet des usagers. Il convient alors de structurer les différentes étapes :

- En amont : Définition du cahier des charges, parties prenantes, objectifs et enjeux
- Pendant le projet : Animation favorisant la participation, la collaboration pour générer des idées et faciliter la décision
- Après : Restitution des travaux, élaboration d'un plan de communication et suivi et évaluation des actions

Cela permet de renforcer la place des usagers dans la stratégie de l'établissement.

Certification de l'établissement :

Lors de la certification, l'activité de la CDU est évaluée. L'implication des RU est appréciée par les experts visiteurs à travers :

- L'intégration des RU aux diverses actions de l'établissement
- Les informations qui leur sont transmises pour exercer leurs missions
- Les échanges réalisés au moment des entretiens

Les bonnes pratiques :



Du côté des RU

- Contribuer au rapport annuel de la CDU
- S'impliquer dans les démarches d'autoévaluation de la certification (patient traceur, parcours traceur)
- Contribuer activement aux projets, réflexions internes et travaux de la CDU



Du côté des ES

- Coconstruire un projet des usagers avec les RU et assos conventionnées
- Associer les RU aux audits et démarche qualité
- Formaliser une feuille de route partagée intégrant les RU

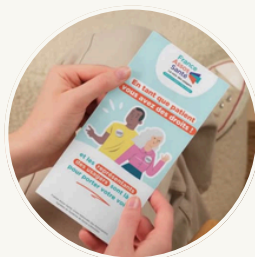
Principaux indicateurs de suivi par année :



Ressources utiles France Assos Santé pour une CDU dynamique



Guide du représentant des usagers en commission des usagers



Le kit « Visibilité des Représentants des Usagers »



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



Construire et faire vivre le projet des usagers en établissement de santé



Guide à l'intention des associations « Recruter des RU »