

## Représentation des usagers et crise Covid :

Enquête exclusive sur la mise à l'arrêt de la démocratie dans de nombreux hôpitaux et cliniques

L'enquête menée au cours du 1er semestre 2021 par France Assos Santé dans toutes les régions de France, auprès de plus de 1 000 représentants d'usagers siégeant dans les établissements de santé révèle combien il a été difficile de faire entendre la voix des usagers depuis le début de la pandémie. Elle souligne la nécessité de renforcer le fonctionnement de la démocratie en santé pour une meilleure gestion des crises futures et l'urgence à pallier les dysfonctionnements actuels.

En France, environ **15 000 représentants des usagers (RU)** s'engagent bénévolement pour porter la voix des usagers du système de santé et défendre leurs droits. Ils le font notamment au sein des établissements de santé publics et privés où la loi prévoit qu'une Commission des usagers se réunisse chaque trimestre pour traiter et analyser les plaintes et réclamations adressées à chaque établissement afin d'améliorer l'accueil, la prise en charge, la qualité et la sécurité des soins, le respect des droits des usagers.

Dès le début de la crise sanitaire, France Assos Santé, qui réunit la majorité des associations agréées d'usagers du système de santé a recueilli des remontées de terrain auprès de ses représentants d'usagers démontrant que les établissements de santé n'ont pas su ou pas souhaité les associer à la gestion de crise compte tenu des difficultés qu'ils rencontraient.

Afin d'évaluer précisément cette problématique, **une enquête a été menée par France Assos Santé auprès de 1 180 RU siégeant en Commission des usagers (dont 56 répondants en région Centre-Val de Loire)** de 1 187 établissements de santé.

Les résultats en région Centre-Val de Loire montrent **une dégradation globale de l'action des RU qui ont répondu à l'enquête**, puisque les établissements de santé ont trop peu souvent veillé à les associer. On note ainsi qu'en 2020, seulement 37,9% des Commissions des usagers ont pu se réunir au moins 4 fois (minimum légal), et que seuls 54% des RU ont réussi à maintenir des contacts avec des représentants des établissements en dehors de ces réunions réglementaires.

Plus inquiétant encore, **les représentants des usagers n'ont été associés à la modification des modalités de visite** que pour 4% d'entre eux et 33,8% des RU n'ont pas été informés de la mise en place éventuelle de dispositifs alternatifs aux visites. Par ailleurs, 20% des répondants estiment **que leur accès aux plaintes et réclamations s'est dégradé**, alors que leur mission principale consiste justement à relever les dysfonctionnements majeurs qui y sont décrits afin de proposer d'améliorer les pratiques.

Des résultats décevants sur le plan de la démocratie en santé, même si certains RU **qui ont répondu à l'enquête**, ont néanmoins pu remplir correctement, voire plus intensément encore, leurs missions. On note toutefois que dans 47,3% des établissements, la transmission des plaintes et réclamations s'est poursuivie normalement, prouvant que le dispositif reste efficace pour les établissements qui se donnent les moyens de le faire vivre.

Cette enquête prouve qu'il est urgent d'ouvrir le débat sur la place réelle des représentants des usagers dans les établissements de santé, et de garantir la continuité de leurs missions en période de crise. Ils sont là pour porter le point de vue des patients et des usagers auprès des professionnels de santé et de l'administration. En ce sens, les représentants des usagers doivent être des acteurs à part entière des décisions prises.

**La voix des usagers, parce qu'elle est fondamentale, ne doit pas être reléguée en arrière-plan sous prétexte d'urgence sanitaire, alors qu'elle est un rouage essentiel de l'amélioration du système de santé, qui plus est en période de crise.**

Contact presse : Lorène GARDIN  
07 56 34 10 17 – 02 38 80 88 92  
[centre-valdeloire@france-assos-sante.org](mailto:centre-valdeloire@france-assos-sante.org)

► [Retrouvez le rapport d'enquête National complet](#)  
► [Retrouvez le rapport d'enquête Centre-Val de Loire complet](#)

