

# Représentants des usagers

## Le kit

pour vous faire connaître  
dans l'établissement



Kit utile pour vos échanges avec les professionnels, patients, familles, aidants, bénévoles

# Sommaire

| Page   | Qui sont les Représentants des Usagers (RU) ?                                 |
|--|---|
| 1  | Plaquette expliquant ce qu'est un représentant des usagers                    |
| 2  | Plaquette expliquant ce qu'est un RU en version facile à lire et à comprendre |
| 3  | Badge à porter en tant que RU   |
| <b>Se faire connaître dans l'établissement</b> |   |
| 4  | Exemples d'articles pour le livret accueil                                    |
| 5  | Exemples d'affiches avec les coordonnées des RU                               |
| 6  | Silhouettes de représentants des usagers                                      |
| 7  | Vidéos de présentation  |
| <b>Se présenter et échanger</b>                |   |
| 8  | Des éléments de langage   |
| 9  | Règles d'or des réunions  |
| 10   | Exemple de présentation Powerpoint/PDF  |
| 11   | Des outils pour permanences et stands   |
| <b>Partager et s'entraider</b>                 |   |
| 12-13  | Témoignages et retours d'expérience d'autres RU                               |
| 14   | Faire appel à Santé Info Droits   |



# Qui sont les représentants des usagers (RU) ?

France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers  
Centre-Val de Loire

## QUI SONT LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ ?



Origine du support :  
France Assos Santé  
Centre-Val de Loire

**FORMATIONS**

Conformément à la loi du 26 janvier 2016, les représentants des usagers nommés pour la première fois depuis le 1er juillet 2016, doivent suivre une formation généraliste et obligatoire.

France Assos Santé délire ainsi la formation intitulée « RU En Avant » à destination des nouveaux représentants des usagers.

Tous les représentants des usagers sont invités à participer aux diverses formations, ateliers thématiques et groupes d'échanges que nous organisons soit en présentiel, soit en visioconférence.

Les formations sont un processus individuel ou collectif d'acquiescence des connaissances et de développement des compétences.

Il s'agit également d'un processus collectif par lequel les associations assurent leur développement et renforcent leurs activités et leurs identités par des actes de représentation.

**NOMINATION**

Le représentant des usagers peut déterminer avec son association d'origine, le type de mandat qu'il souhaite exercer. Il doit ensuite en informer l'Agence Régionale de Santé (ARS).

L'ARS procède à la nomination des représentants des usagers au sein des établissements hospitaliers ou de santé publique, en prenant des arrêtés.

Il n'y a pas de condition d'âge sauf pour les mandats en Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).

Dans l'exercice de leurs missions, les représentants des usagers sont tenus au secret professionnel.

**CONTACTEZ-NOUS**

29 Boulevard Rochepaille 45000 ORLÉANS  
centro-valdeloire@france-assos-sante.org  
02 38 80 88 92

**UN PEU D'HISTOIRE - D'OÙ VIENNENT LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU) ?**

À la suite de nombreux scandales sanitaires ayant eu lieu dans les années 70, 80 puis 90 (ex affaire du sang contaminé, affaire du lait Montreuil), les associations de patients ont œuvré pour restituer les relations entre les soignants et les soignés, ainsi que pour faire vivre la démocratie en santé.

**DATES CLÉS - FONDATIONS JURIDIQUES**

- 1996 : Ordonnance qui prévoit la présence de représentants des usagers dans les conseils d'administration des établissements publics de santé.
- 2002 : La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale affirme et promeut les droits des usagers et de leur entourage.
- 2002 : La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (loi Rocard), élargit la présence de représentants des usagers au sein des établissements hospitaliers et de santé publique (Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge - CIRQUAC) devenue en 2016 la Commission des usagers (COMU) et introduit la notion de démocratie en santé.
- 2004 : La loi du 13 août 2004 relative à la réforme de l'Assurance Maladie et l'entrée en vigueur de la loi de 2002 prévoit la participation de représentants des usagers dans les conseils des Caisses primaires de l'Assurance Maladie (CPAM). Ils sont élus
- 2009 : La Haute autorité de santé (HAS) donne une place aux RU dans la délivrance de certificats, délivrés aux établissements de santé.
- 2009 : La loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux usagers permet aux représentants des usagers de participer à des instances territoriales (ex: Conférences régionales de la Santé et de l'Autonomie - CRSA).
- 2016 : ANNÉE CHARNIÈRE POUR LA REPRÉSENTATION DES USAGERS. La loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé (loi Touraine) renforce le rôle des représentants des usagers. D'une part, elle vise à l'organisation des parcours de soins, ainsi qu'à la mise au point de la sécurité des soins. D'autre part, elle inscrit son rôle et ses missions dans le Code de la santé publique.
- 2016 : La loi de 2016 crée également l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (UNAASS), communément appelée France Assos Santé.

**QUI EST LE REPRÉSENTANT DES USAGERS (RU) ?**

Il s'agit d'un bénévole ou d'un salarié d'une association agréée d'usagers du système de santé, en soutien de familles, de consommateurs ou d'associations familiales.

Les RU sont également :

- mandats pour représenter les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique
- et dans les instances de protection sociale
- écus et engagés dans la représentation de tous les usagers du système de santé

**RÔLE ET MISSIONS**

- Porter la parole des usagers dans divers instances hospitalières, de santé publique et de protection sociale.
- Défendre les droits des patients et de leurs proches.
- Formuler des recommandations pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.
- Participer à la rédaction d'un rapport annuel relatif au respect des droits dans les établissements de santé.
- Relayer les difficultés des usagers pour accéder à certains soins ou pour avoir en compte leurs avis.

Où trouver ce document et comment l'utiliser ?  
Cette plaquette est accessible et téléchargeable ici.

Vous pouvez mettre ce document à disposition des professionnels en salle de transmission, le présenter en réunion de commission médicale d'établissement, direction des soins... le mettre dans le hall, au bureau des consultations et des hospitalisations, salles d'attente... Vous pouvez également le distribuer en allant vers les personnes en vous présentant et en leur donnant le document.

# Une plaquette "Représentants des Usagers de votre établissement" existe en version Facile A Lire et à Comprendre (FALC)

**RU (Représentants des Usagers)**

Les usagers de la santé de votre établissement de santé :

- en consultation,
- en visite dans un établissement de santé.

Un établissement de santé peut être une clinique, un service hospitalier, un centre de soins, etc.

Les RU représentent les usagers de votre établissement de santé :

- ils veillent au respect de vos droits,
- ils défendent vos intérêts,
- ils vous accompagnent dans vos réclamations,
- ils vous accompagnent dans vos plaintes.

Les RU sont des bénévoles :

- membres d'une association d'usagers de la santé,
- désignés par l'ARS (Agence Régionale de Santé),
- nommés dans la CDU (Commission Des Usagers),
- formés par France Assos Santé La Réunion.

Les RU respectent le secret professionnel.  
Les RU respectent la vie privée des usagers.

Les RU accompagnent les usagers de la santé pour :

- les orienter dans leurs démarches,
- favoriser le dialogue avec les professionnels de santé.

Les RU sont à votre écoute.  
Les RU sont vos porte-parole.

Ils transmettent à la CDU (Commission Des Usagers) vos réclamations.

Vous trouverez dans l'établissement de santé les coordonnées des RU :

- à l'accueil,
- dans le livret d'accueil,
- au secrétariat de Direction,
- au service Qualité,
- sur le site internet.

Pour plus d'informations :

Mail : [la.reunion@france-assos-sante.org](mailto:la.reunion@france-assos-sante.org)  
Site internet : <https://www.france-assos-sante.org>

Ce document a été réalisé par France Assos Santé La Réunion en août 2022.  
Ne pas le jeter sur la route.

Ce document a été transcrit par l'ESAT Adapté La Réunion

Origine du support :  
France Assos Santé  
Réunion

[Voir et télécharger le document ici](#)

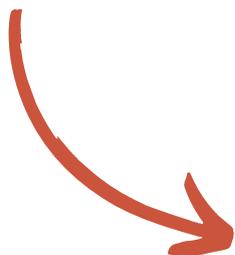
## Où trouver ce document et comment l'utiliser ?

Vous pouvez retrouver ce document dans l'Extranet du site de France Assos Santé (dans "Les outils utiles pour animer votre Journée Européenne Des Droits en Santé").

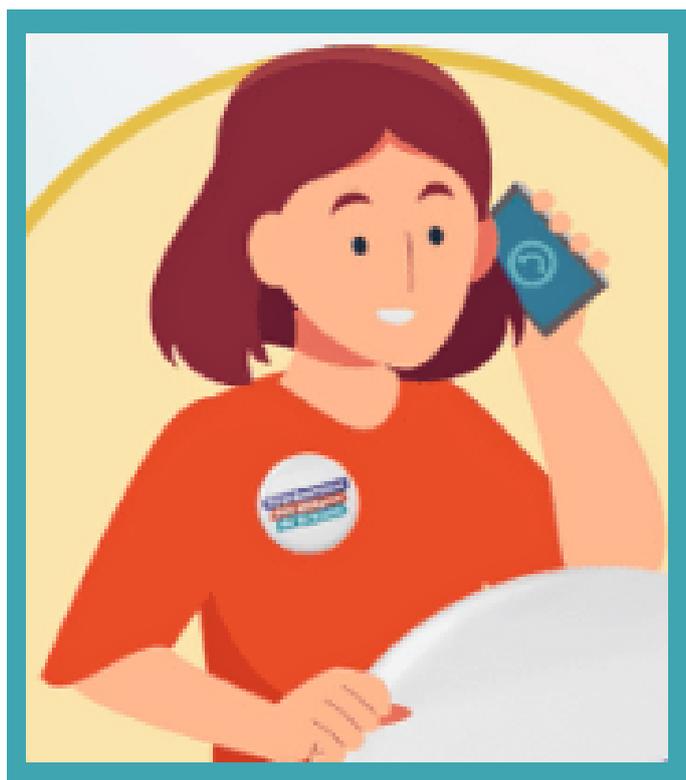
Le mettre à disposition dans le hall, au bureau des consultations et des hospitalisations, dans les salles d'attente...

Vous pouvez également le distribuer en allant vers les personnes en vous présentant et en leur donnant le document.

## Badge RU ! Demandez le vôtre !



**Un badge par représentant des usagers** dans la limite des stocks disponibles.



### Où trouver cet outil et comment l'utiliser ?

Badge à demander à la délégation régionale - France Assos Santé Centre-Val de Loire (téléphone : 02 38 80 88 92 - email : [centre-valde Loire@france-assos-sante.org](mailto:centre-valde Loire@france-assos-sante.org)).

Envoi par courrier postal à confirmer.

Nous vous conseillons de porter ce badge dès votre entrée dans l'établissement afin d'être identifié en tant que représentant des usagers.



Une nouvelle dimension

## Les représentants des Usagers du CHU d'Orléans :

- Madame Martine BRODARD, UFC Que Choisir.
- Madame Chantal CATEAU, Association Le Lien.
- Madame Danièle DESCLERC-DULAC, Présidente de la CDU, SOS Hépatites.
- Madame Jocelyne HURAUULT, AFMTELETHON.

**Pour les contacter :**  
representants.usagers@chr-orleans.fr



## Les représentants des Usagers

### Le rôle de la Commission des Usagers dans l'établissement

**La Commission des Usagers (CDU)** est l'instance du CHU d'Orléans qui veille au respect des droits des usagers. Elle agit en lien avec la Direction des Usagers (voir p.38). Elle est composée de **Représentants des Usagers**, porte-parole des usagers, et de professionnels de la communauté hospitalière. La CDU traite tous les sujets contribuant à l'amélioration des conditions d'accueil et de la prise en charge des patients et facilite vos démarches auprès de l'établissement. Elle est amenée à connaître l'ensemble des réclamations, des plaintes, des demandes d'accès aux dossiers médicaux et des comptes rendus de médiation. Elle est par ailleurs sollicitée par d'autres instances pour des demandes d'avis et est destinataire d'informations portant notamment sur les événements indésirables graves déclarés aux autorités.

## LIVRET DU PATIENT

### LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration d'une part de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et d'autre part de la prise en charge. Elle examine les plaintes et réclamations. Elle s'appuie aussi sur les missions exercées par les médecins médiateurs.



La commission est composée comme suit :

- le directeur général,
- le président de la commission médicale d'établissement,
- le directeur des soins coordonnateur général,
- un médiateur médecin et non médecin (02 47 47 85 01),
- des représentants des usagers

adresse mail suivante : [forum.usagers@chu-tours.fr](mailto:forum.usagers@chu-tours.fr)

## Comment utiliser ces exemples ?

Vous pouvez proposer ce texte en commission des usagers pour le livret d'accueil, après concertation avec les autres représentants des usagers et l'établissement.

# Exemples d'affiches mentionnant vos coordonnées en tant que RU

Affiche ci-contre à retrouver sur l'Extranet\* de France Assos Santé, rubrique *Doc*, puis *Supports de Communication vidéo*. [Cliquer ici pour télécharger la "Version diaporama personnalisable..."](#)

\* Extranet : pour accéder à l'annuaire des Représentants des Usagers, aux résultats d'enquêtes, campagnes, supports et fiches d'informations.

[Je m'inscris à l'Extranet ici](#)



## LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

### LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le Représentant des Usagers a pour mission de défendre les droits et les intérêts des usagers d'un établissement.



Les Représentants des Usagers sont là pour vous informer et répondre à vos questions. Vous pouvez les contacter aux coordonnées suivantes :



**Prénom NOM**  
Association  
Courriel  
Téléphone



**Prénom NOM**  
Association  
Courriel  
Téléphone



**Prénom NOM**  
Association  
Courriel  
Téléphone



**Prénom NOM**  
Association  
Courriel  
Téléphone

Origine du support :  
France Assos Santé  
Haut de France

Logo et coordonnées de l'établissement

Modèle de document proposé par  
créé par France Assos Santé HDJF



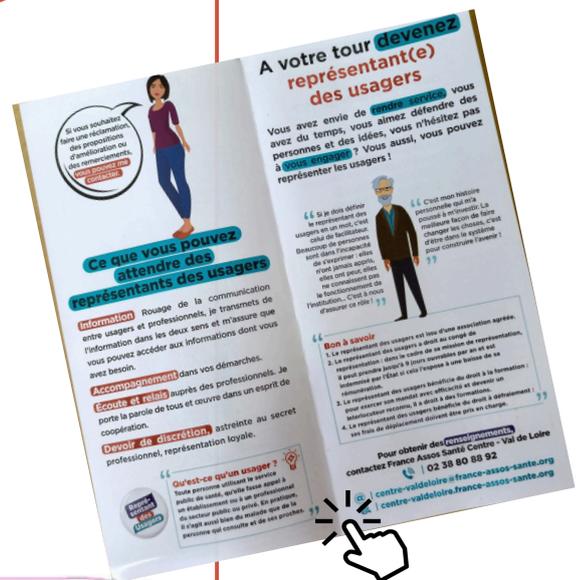
## Comment utiliser ces modèles ?

Vous pouvez télécharger ces modèles ou prendre exemple sur ces affiches pour créer la vôtre. Sous réserve de l'accord de l'établissement, ces affiches peuvent être placées dans le hall d'accueil de l'établissement, les salles d'attente etc.

conçues pour rendre visible votre présence au sein de l'établissement



Présentoir accroché avec plaquettes d'information



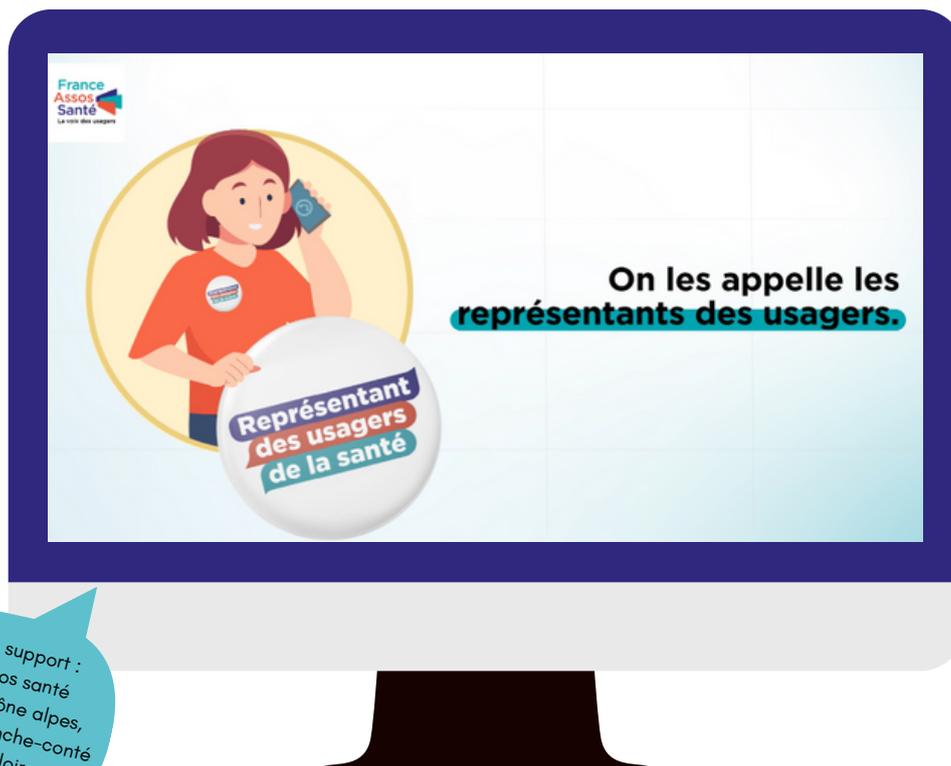
Origine du support : France assos santé Occitanie

## Où trouver ces outils et comment les utiliser ?

Possibilité de récupérer une silhouette gratuitement pour votre établissement ainsi que des plaquettes d'information, dans la limite des stocks disponibles, auprès de la délégation régionale par téléphone : 02 38 80 88 92 ou mail : [centre-valdeloire@france-assos-sante.org](mailto:centre-valdeloire@france-assos-sante.org).

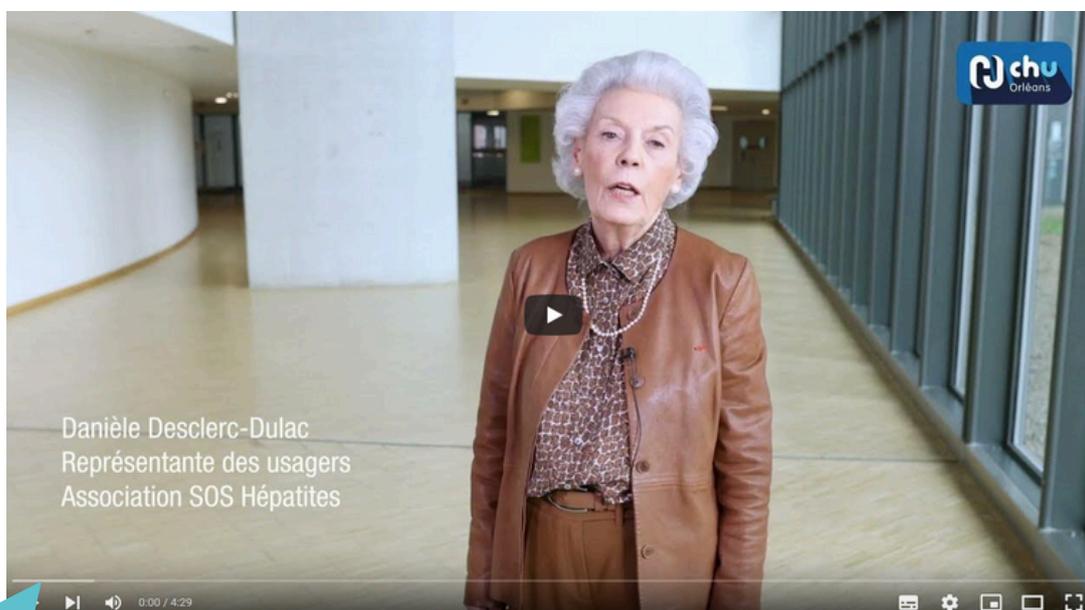
Avec l'accord de l'établissement, cette silhouette peut être installée dans le hall d'entrée de l'établissement, au niveau d'un lieu de passage des usagers, patients et proches. Les plaquettes d'information renseignent sur les missions des Représentants des Usagers.

# Extraits de vidéos sur le rôle des Représentants des Usagers



Origine du support :  
France assos santé  
Auvergne-Rhône alpes,  
Bourgogne-Franche-comté  
Pays de la loire  
Normandie

[Cliquer ici pour voir la vidéo sur Youtube](#) ou la rechercher sous le titre "Les représentants des usagers" (France Assos Santé).



Origine du support :  
CHU Orléans

[Cliquer ici pour voir la vidéo sur Youtube](#) ou la rechercher sous le titre "Le rôle des Représentant(e)s des Usagers au CHU Orléans", (CHU d'Orléans).

## Comment utiliser ces supports ?

Les liens de ces vidéos peuvent être transmis à la personne en charge des relations avec les usagers et/ou au service Communication de l'établissement pour diffusion sur la chaîne interne de l'établissement et/ou sur le site internet de l'établissement.

# Voici quelques éléments de langage pour vous aider à vous présenter

8



"Représenter les usagers en commission des usagers, c'est prendre un engagement vis-à-vis des patients et de leurs familles. C'est aussi participer aux instances de l'institution dans un objectif d'améliorer la qualité des soins et de l'accueil en y apportant le point de vue de l'utilisateur."

Nous sommes loin des 4 réunions par an prévues par la loi."

Alain, RU en CHRU de Brest

# Règles d'or pour les réunions

## En amont de la réunion

1 -

J-10 : recevoir l'ordre du jour (ODJ) de la réunion + documents associés (voie numérique ou postale)

2 -

J-10 à jour J : identifier et demander la mise à disposition d'un interlocuteur pour se faire expliquer les points à l'ODJ si nécessaire

3 -

Tout sujet à l'ODJ doit être associé à un objectif (sensibiliser... décider...) et à une durée notamment le temps dédié aux questions diverses

## Pendant la réunion

4 -

Demander un modérateur/facilitateur (différent d'une réunion à l'autre), garant du respect de l'ODJ et de la prise de parole

5 -

Demander l'usage d'un langage vulgarisé et un éventuel glossaire des acronymes si besoin

6 -

Demander à faire un tour de table afin d'inscrire des sujets à l'ODJ prochain

## Après la réunion

7 -

Recevoir le procès verbal (PV) de la réunion dans un délai raisonnable avant la prochaine réunion (cf. règle n° 1)

8 -

Demander à relire et si nécessaire amender le projet de PV avant la tenue de la réunion suivante

9 -

Demander qu'un relevé de décisions soit annexé au PV (réalisé par le secrétaire de séance)

## Où trouver ce support et comment l'utiliser ?

Les rules d'or sont téléchargeables [ici](#). Elles peuvent être imprimées, affichées et diffusées dans vos réseaux et dans l'établissement où vous siégez. Ces bonnes pratiques peuvent être utiles pour tout type de réunions, commissions, groupes de travail.

# Extrait du diaporama France Assos Santé

10

**France Assos Santé**  
La voix des usagers  
Centre-Val de Loire

**FRANCE ASSOS SANTÉ**

xx mois 202x

Prénom NOM - Titre

**Présentation**

1. Histoire et fonctionnement de France Assos Santé
2. Missions de France Assos Santé
3. France Assos Santé et la délégation régionale
4. La place de l'utilisateur dans notre système de santé

France Assos Santé  
La voix des usagers

2

**1.  
Histoire et fonctionnement  
de France Assos Santé**

## Où trouver ce support et comment l'utiliser ?

Ce modèle de présentation est à adapter à votre utilisation.

A la délégation CVL, nous pouvons vous aider à créer votre présentation.

Ce diaporama peut être présenté en commission médicale d'établissement, en direction des soins, dans les groupes de travail avec des professionnels de l'établissement où vous siégez.

# Supports à destination des usagers pour permanences et stands d'informations



Quizz - incollable sur les droits en santé (envoi postal)



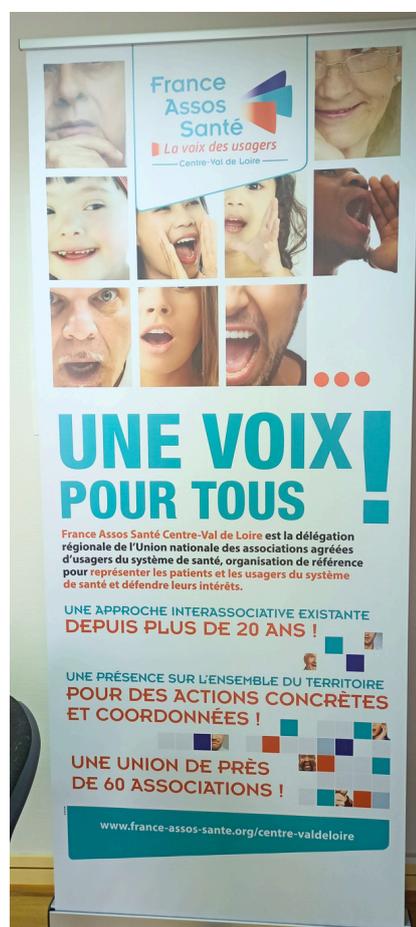
Jeu de l'oie sur les droits des usagers - plateau et règles du jeu à [télécharger en ligne](#)



[Jeu de la cocotte sur les droits en santé à télécharger](#)



Exemple d'affiche (A2)



Kakémono, disponible en prêt

## Où trouver ces supports et comment les utiliser ?

Possibilité de récupérer des éléments gratuitement, dans la limite des stocks disponibles, auprès de la délégation régionale CVL.

Adresse : 29 boulevard Rocheplatte - 45000 Orléans

Téléphone : 02 38 80 88 92 - Email : [centre-valdeloire@france-assos-sante.org](mailto:centre-valdeloire@france-assos-sante.org)

Les supports de jeux notamment permettent une prise de contact ludique facilitant ainsi l'échange et le partage d'expérience.

Chacun-e est unique et chaque territoire a ses spécificités. Ce qui nous relie tous c'est l'envie de défendre les droits de tous les usagers. Merci !



Gilles

La mission de représentant des usagers s'articule autour de 2 axes complémentaires qui consistent d'une part à **veiller au respect de leurs droits** et à ce que **leurs paroles** puissent être portées et entendues par les professionnels qui les prennent en charge.

Les exigences de notre société ont évolué au fil des ans et dans ce prolongement, les exigences du soin l'ont également fait.

## Quels sont nos indicateurs d'un soin de qualité ?

Nous n'avons probablement pas tous les mêmes, chaque patient vivant une expérience subjective, singulière et unique de son traitement et de son parcours.

Pour ce qui me concerne, l'évaluation de la qualité et de la sécurité d'un soin doit prendre en compte à la fois le résultat du soin et l'expérience du soin ; ceci avec d'une part le **prisme patient** et d'autre part le **prisme professionnel**.

L'enjeu des années à venir va être d'associer tous les protagonistes dans une **réflexion globale**, en allant chercher non plus la parole des seuls représentants des usagers mais aussi celle des personnes qui vivent les soins. Les critères que nous utilisons aujourd'hui sont obsolètes car ne prenant pas suffisamment en compte l'expérience du soin. A nous d'en définir de nouveau pour répondre aux exigences de notre société contemporaine. Cela imposera une réflexion quant à l'offre de soin que nous mettons au service des patients, mais aussi une réflexion quant à la façon dont nous souhaitons et pouvons « consommer » le soin.

Notre engagement au sein de la Commission des Usagers permet à chacun de reconnaître la légitimité des contradicteurs et de tempérer tant les excès de certitude que les excès d'émotions revendicatrices, dès lors que le contrat de confiance se rompt et que la difficulté débouche sur un contentieux, fût-il bien fondé. La pratique régulière du débat nous professionnalise, mais nous impose de nous **former, de participer et d'accompagner**.

Tel est le sens de mon engagement de représentant des usagers.

## Paroles de Représentants des Usagers

N'hésitez pas à partager votre expérience en tant que RU. C'est tous ensemble que nous pourrons faire entendre la voix des usagers.

**Solange**

Depuis 3 mandats, je suis RU dans un établissement de petite taille. Nous sommes 3. Pour nous faire connaître, nous avons déployé plusieurs actions. Nous avons commencé par **tenir des permanences** qui nous ont laissés plutôt insatisfaits.

Il n'y avait pas vraiment de temps d'échange. Alors nous avons cherché d'autres moyens pour avoir de vrais rencontres. Pour les patients nous avons créé, avec la responsable qualité et la cadre de santé, **des cafés-rencontre** regroupant à chaque fois 3,4 ou 5 patients volontaires sur une durée d'une heure environ. Devant l'intérêt de ces cafés, nous mettons en place **des Cafés-rencontre avec des familles**.

Cela n'exclut pas que des patients demandent à voir les RU individuellement. Pour nous faire mieux connaître des soignants, nous participons **aux "mois de"**: la responsable qualité organise régulièrement des 1/2h d'information sur des sujets d'actualité avec une dizaine de soignants différents à chaque fois.

Régulièrement, un temps nous est réservé pour que nous nous présentions et que nous expliquions nos actions.

Nous considérons que nous pouvons efficacement porter la parole des usagers et veiller au respect de leurs droits et de leur liberté.

**Danièle**

Je suis représentante des usagers dans l'hôpital privé pour assurer **le respect de la prise en charge des patients, les droits des usagers et de leur famille**.

Plus simplement nous étudions toutes les plaintes et réclamations ainsi que les réponses de l'établissement apportées au patient. Nous sommes en relation avec la responsable qualité pour **l'améliorer les conditions d'accueil des usagers**.

Je suis aussi représentante des usagers dans les différentes **instances régionales** pour étudier et vérifier les préjudices des usagers lors d'une expertise médico-légale suite à un litige, examiner si tous les préjudices subis par les patients ont été soulevés et analysés, comme l'aide humaine et l'aide technique.

# POUR ALLER PLUS LOIN

Retrouvez les fiches pratiques, guides et dépliants

Sur le  
site  
internet



**Les droits des patients**

L'assurance maladie

La démocratie en santé

La santé et le travail

L'assurance et l'emprunt

Le handicap et la perte d'autonomie

**Cliquer ici pour télécharger les fiches sur le site de France Assos Santé, dans la rubrique Documentation puis l'onglet Toutes les Fiches pratiques.**

Version papier : commande via le [Bon de commande sur l'Extranet](#) de France Assos Santé néanmoins les stocks sont très limités et destinés aux RU et associations adhérentes.



Des juristes répondent gratuitement à vos questions en lien avec votre santé.



01 53 62 40 30\*

La ligne nationale de France Assos Santé

Lundi • Mercredi • Vendredi : 14h-18h

Mardi • Jeudi : 14h-20h

\*Prix d'un appel local

Vous pouvez aussi poser votre question en ligne sur :  
[www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

Pour accéder aux documents proposés ou si vous souhaitez un accompagnement de France Assos Santé Centre-Val de Loire :

[centre-valde Loire@france-assos-sante.org](mailto:centre-valde Loire@france-assos-sante.org)

ou appeler le 02 38 80 88 92