



ANALYSE BILAN MANDAT RU EN CDU

Avril 2025

Plan

1. Introduction et méthodologie
2. Résultats
3. Synthèse partage d'expérience

Introduction

Ce questionnaire a été mis en place afin d'anticiper le renouvellement des mandats en Commission des Usagers en fin d'année 2025.

Afin de préparer cette échéance et accompagner les RU, il était essentiel de recueillir leurs retours et avis sur leur mandat actuel.



Méthodologie

Ce questionnaire a été formalisé à l'automne 2024, relu et validé par le Bureau FAS CVL et transmis à l'ARS CVL.

En format dématérialisé et imprimable, il a été diffusé le 13 décembre 2024 et a fait l'objet de plusieurs relances.

70 RU sur 204 ayant au moins un mandat en CDU (plus d'1 RU/3) ont répondu et ils en sont remerciés.

Le questionnaire est disponible sur demande pour consultation.



Le renouvellement prévu cette année est anticipé par la mise en place d'actions permettant de mieux prendre en compte les potentielles difficultés organisationnelles.

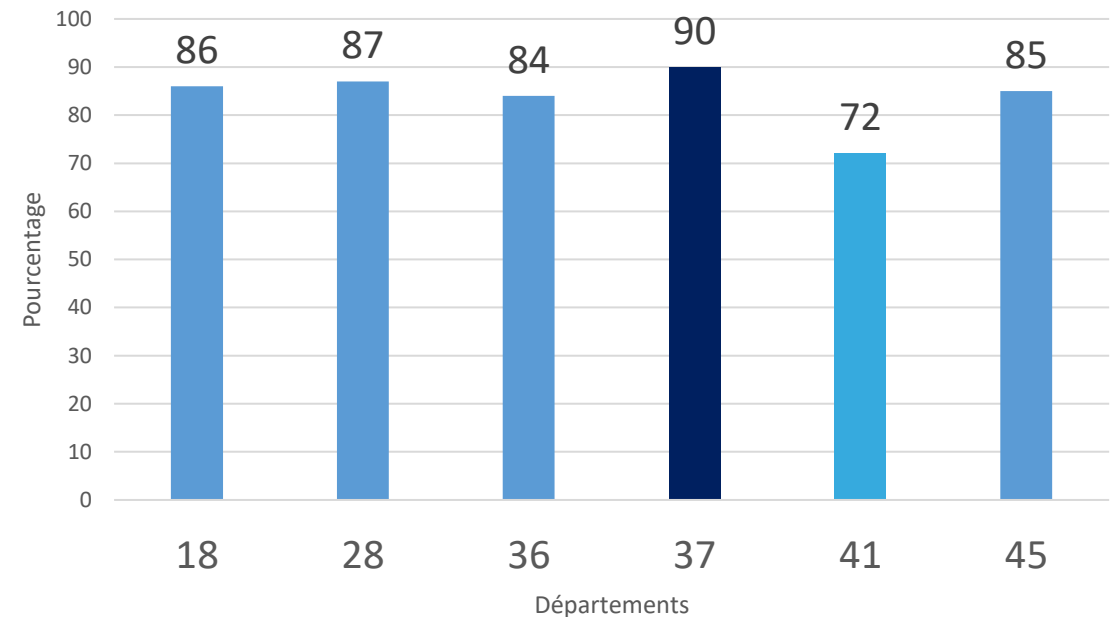
En 2022, les candidatures ont été reçues du 8 septembre au 7 octobre 2022. Il y a eu une relance du 31 mai au 30 juin 2023.

France Assos Santé CVL participe à faire connaître les mandats vacants, notamment via le site internet (article septembre 2024) et lors de relances par mails (exemple pour le Loir-et-Cher / 17 janvier 2025).

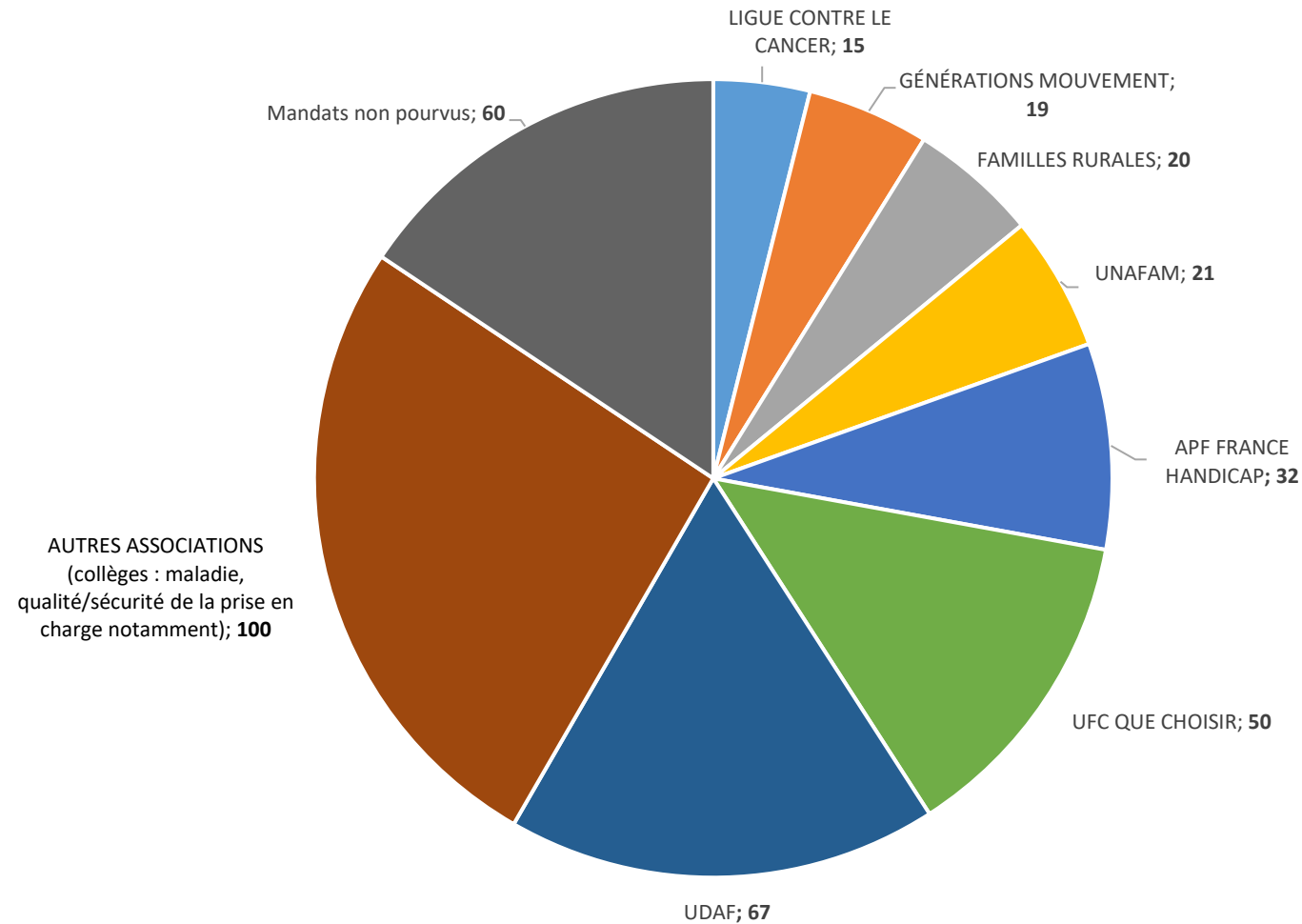
Taux de mandats pourvus/département en CVL en 2025 :

- Dpt 18 : 09 CDU avec 31 mandats pourvus/36 soit 86%
- Dpt 28 : 15 CDU avec 52 mandats pourvus/60 soit 87%
- Dpt 36 : 11 CDU avec 37 mandats pourvus/44 soit 84%
- Dpt 37 : 24 CDU avec 86 mandats pourvus/96 soit 90%
- Dpt 41 : 15 CDU avec 43 mandats pourvus/60 soit 72%
- Dpt 45 : 22 CDU avec 75 mandats pourvus/88 soit 85%

Taux de mandats pourvus



Répartition des 324 mandats CDU en CVL pourvus sur 384



Profils des répondants

Département	Nombre de RU par ordre décroissant
37 - Indre-et-Loire;	27
28 - Eure-et-Loir;	13
45 - Loiret;	10
41 - Loir-et-Cher;	9
18 - Cher;	7
36 - Indre;	4
Total général	70

Profils des répondants

S'agit-il de votre 1^{er} mandat en CDU ?

Non	46
Oui	24
Total général	70

**1/3 des répondants effectuent actuellement leur 1^{er} mandat
et 2/3 sont des renouvelants**

Profils des répondants

Etes-vous président/VP ? Si non, l'envisagez-vous ?	
Ni l'un ni l'autre et je ne le souhaite pas;	34
Ni l'un ni l'autre mais je souhaiterais mieux connaître ces fonctions;	11
Président ;	9
Vice-Président;	6
Président et Vice-Président;	4
(vide) 6 non-répondants	
Total général	64

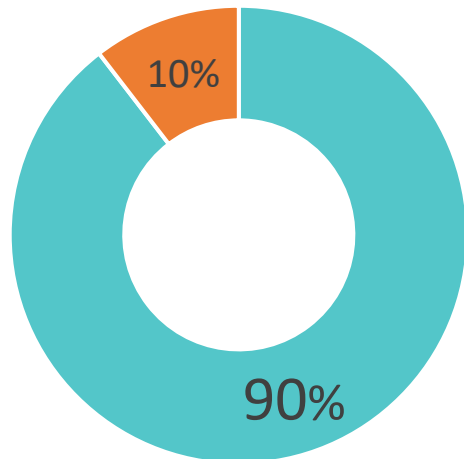
La moitié des répondants ne souhaitent pas prendre cette fonction

Résultats

La fonction de RU est-elle conforme à vos attentes ?

Oui	60
Non	7
(vide) 3 non répondants	
Total général	67

Fonction conforme : **Oui** / **Non**
en pourcentage



Si vous avez répondu NON, quelles en sont les raisons ?

J'aimerais avoir plus de responsabilités et plus d'échanges entre nous car chacun reste dans son domaine pas assez de suivi entre RU et formations, trop de découpages !

Difficultés d'intégration, lenteur des actions
On est un peu mis dans les faits accomplis, la réponse à déjà été envoyée.

Dans la petite structure, les plaintes sont très étudiées par la direction qui en tient compte.

Quand je me suis engagée à la demande de mon association, je n'imaginais absolument pas la masse de travail à venir. A ce jour, je ne regrette rien mais si j'avais été mieux informée, je ne sais pas si j'aurais confirmé ma candidature.

Résultats

Avez-vous rencontré des difficultés dans le cadre de votre mandat ? (plusieurs réponses possibles)	
Aucune;	44
Communication avec les autres RU;	8
Compréhension du rôle de RU;	6
Relationnelles avec les autres RU;	5
Autre ;	7
Total général	70

Autre :

Pas forcément des difficultés mais parfois le sentiment d'un **manque de communication**, d'échanges soit avec le personnel de l'établissement soit avec les autres RU et un biais pour certains dans leur réponse du fait de la prise de fonction récente.

Résultats

La 1^{ère} source de satisfaction partagée par les RU est le **sentiment d'utilité**.

Pour 3 RU c'est le **Développement des connaissances**.

Pour 2 RU ce sont les **Informations fournies par France Assos Santé**.

Pour 2 RU c'est l'**Intérêt des thématiques traitées**.

Pour 1 RU ce sont les **Liens avec les autres membres**.

Pour 1 RU c'est le **Travail commun titulaire / suppléant**.



Résultats

Avez-vous eu le sentiment d'être accompagné par l'ARS durant le processus de candidature et au moment de votre désignation ?

Non	48
Oui	19
(vide) 3 non répondants	
Total général	67

Plus de 2/3 des RU n'ont pas eu le sentiment d'être accompagnés par l'ARS durant le processus de candidature et au moment de leur désignation.

L'accompagnement des RU revient à France Assos Santé à travers la formation et les groupes d'échanges notamment.

Résultats

Si vous avez répondu "Non", pensez-vous qu'un accompagnement de l'ARS aurait pu faciliter votre arrivée en tant que RU ?

OUI	18
NON	28
Vide	2

2/3 des RU pensent qu'un accompagnement de l'ARS aurait pu les aider à leur arrivée.

ATTENTES vis-à-vis de l'ARS :

Présentation de l'Etablissement et de sa direction

protocole, services où il faut envoyer et adresses

Rencontre avec le responsable des RU pour parler de la fonction, introduction auprès des interlocuteurs.

Un accueil dans l'établissement de meilleure qualité

Une présentation du rôle de l'ARS, et avoir des informations sur l'établissement ou je suis représentant des usagers.

une explication sur le processus de désignation des RU en Ets -répartition

Titulaires/suppléants envoient un rapport régulier sur l'activité du RU et sa participation effective à la vie des commissions en ETS

Suivi du dossier d'inscription

je siège en HAD j'aurai aimé connaître les spécificités

Plus de communication sur l'intérêt et l'importance de notre rôle.

Heureusement France Assos santé nous accompagne et nous informe bien.

plus de réponses concrètes à nos questions quand il y a des sujets précis abordés

Une présentation de l'établissement et surtout le respect du choix des vœux....

Plus d'information. Des Ru n'avaient pas été convoqués aux réunions CDU car à priori l'établissement n'avait pas été prévenu de leur nomination.

Résultats



Vous vous êtes senti accompagné dans votre prise de fonction, par :

(plusieurs réponses possibles, présentées par ordre décroissant)

La délégation régionale de France Assos Santé;	18
Votre association d'appartenance;	14
L'institution ou établissement d'accueil;	13
L'équipe RU;	11
Autre*	1

*** Autre :** « l'accueil de départ a été très différent d'une institution à l'autre. »

Résultats

Quels sont les éléments aidants que vous appréciez dans l'accompagnement mis en place par France Assos Santé CVL ?

Réponse par ordre de préférence

Les réunions d'échanges ; puis La disponibilité et l'écoute de la délégation régionale de France Assos Santé;	43
La disponibilité et l'écoute de la délégation régionale de France Assos Santé;	17
Autre*;	3
(vide) 7 non répondants	
Total général	63

*** Autre** : « Les formations en visio », « être contactée pour prendre nos avis ».

Résultats

France Assos Santé CVL communique en envoyant des campagnes emailing, des lettres d'information, met à disposition des outils et ressources sur son site Internet régional et sur l'Extranet.

Comment évaluez-vous l'accompagnement de France Assos Santé CVL en termes de transmission d'informations ?

Merci de noter de 1 étoile (très insatisfaisant) à 5 étoiles (très satisfaisant).



Pour 65 répondants /70, la moyenne est de **4,36/5**



Résultats

Quelle aide complémentaire souhaiteriez-vous que France Assos Santé CVL vous apporte ? (plusieurs réponses possibles)	Nombre de réponses par ordre décroissant
Plus d'échanges de pratiques avec d'autres RU ;	30
Pas nécessaire;	16
Plus de formations sur votre/vos mandats;	10
Autre*	1
(vide) 6 non répondants	

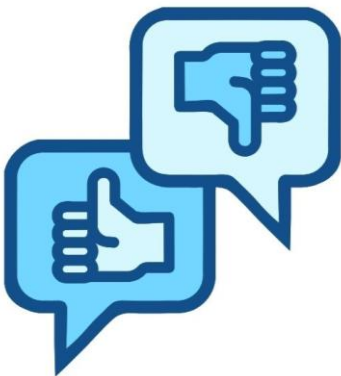


* **Autre** : « Ma fonction est trop jeune. J'ai besoin de plus de temps l'apprivoiser ».

Résultats

Actuellement, pensez-vous renouveler votre mandat ?

Oui	57
Non	11
(vide)	2
Total général	70



Les raisons de ne pas renouveler :

6 réponses

Compte tenu de mon **âge** et de quelques problèmes de santé, il m'est difficile de continuer à accorder autant d'énergie à cette fonction.

Je ne souhaite pas renouveler mon mandat RU mais plutôt intervenir sur des actions ciblées avec d'autres personnes pour des actions ponctuelles

je ne renouvelle pas en raison de l'**âge** et de l'usure, mais je peux accompagner des RU de mon secteur.

Il est un **âge** ou il faut savoir s'arrêter (80 ans)

j'aurai + de **80 ans** en fin de mandat

J'ai répondu non au renouvellement du mandat pour attirer l'attention sur le manque de RU. Je peux continuer mais je souhaite candidater à une représentation plus proche de mon domicile.

Si vous avez des commentaires, remarques, suggestions à partager, nous restons à votre écoute

Compte tenu de mon âge et de quelques problèmes de santé, il m'est difficile de continuer à accorder autant d'énergie à cette fonction.

Faire partie du G H T

Les **formations** en présentiel sont très conviviales et permettent d'échanger avec d'autres RU avec des parcours différents. Cependant, la visio est très pratique car elle permet de suivre beaucoup de formations ce qui ne serait peut-être pas possible autrement quand on a plus de 3 heures de trajet à chaque fois.

J'ai également beaucoup apprécié de pouvoir m'inscrire dans d'autres régions.

Merci à toute votre équipe pour son soutien et sa disponibilité.

Je ne peux pas pour l'instant profiter des **formations** à distance faute d'une connexion internet suffisante donc je préfère le présentiel.

Je ne renouvellerai pas tous mes mandats , mais celui en CDU , oui.

je souhaite renouveler mon mandat dans la même structure, nous avons un très bon contact avec les professionnels, nous sommes dans l'échange entre les représentants des usagers, c'est un plaisir de travailler dans ces conditions

mon souhait est de continuer à être représentante des usagers dans la même structure pour accompagner les usagers avec l'évolution des pratiques ,très enrichissant

Après la démission de notre précédente chargée des relations avec les usagers nous avons rencontré des difficultés les nouvelles personnes chargées des relations avec les usagers ne connaissant pas le rôle des représentants des usagers dans un hôpital et peut-être plus grave ne voulant pas s'appuyer sur nous pour en savoir plus . Je pense avoir trouvé un soutien auprès de l'équipe de France assoc

Que les **formations** soient décentralisées ailleurs qu'à Blois ou à Meug sur Loire

après ce premier mandat très enrichissant; je souhaite vivement être reconduit dans mes fonctions afin de mettre mes connaissances à profit des ets santé notamment PSLV et des patients....

Je suis ravie de l'aide de FAS d'E et L

Merci pour votre présence et votre réactivité

Partage d'une victoire

Le questionnaire permettait également aux répondants de partager une réussite marquante dans le cadre de leur mandat en CDU

La plupart des réponses étaient liées à la mise en place d'un plan d'action orienté vers les usagers : **écoute, qualité, projets et maisons des usagers**, répondant ainsi aux attentes des usagers et aux enjeux de la démocratie en santé.



- *Mise en place d'un projet des usagers et d'un projet de Maison des Usagers ayant nécessité la persévérance des RU (ces projets reviennent à plusieurs reprises)*
- *Nous avons un espace usager où nous pouvons faire des permanences. Mise en place des directives anticipées, les quarts d'heures qualités dans les services*
- *On a obtenu une salle pour ce réunir avant la CDU, pour étudier les dossiers.*
- *Mise en place d'une permanence régulière auprès des patients et leurs accompagnants*
- *Discussions avec la direction des usagers de l'établissement*

MERCI

