

**FICHE**

# Commission des usagers

## Faciliter et améliorer la représentation des usagers

Validée par le Collège le 12 mai 2022

### L'essentiel

#### Thématique 1. Améliorer l'attractivité de la représentation

1. Fidéliser les représentants des usagers
2. Généraliser le défraiement et le remboursement des frais de représentation
3. Favoriser l'accès aux réunions

#### Thématique 2. Améliorer la qualité de la participation

4. Établir un règlement intérieur qui facilite la participation
5. Faciliter la qualité de la participation des représentants des usagers
6. Gagner en transparence décisionnelle et en effectivité des décisions
7. Favoriser la montée en compétences des représentants des usagers

#### Thématique 3. Faciliter la coopération inter-instances

8. Décloisonner les secteurs
9. Créer des liens avec les unités de soins, le personnel médical et paramédical, les usagers, les bénévoles, les patients partenaires
10. Créer des liens avec les autres instances de l'établissement

[Cette fiche fait partie de l'avis n°1-2022 du conseil pour l'engagement des usagers.](#)

## Thématique 1. Améliorer l'attractivité de la représentation

Champ d'intervention	Actions à l'attention des établissements
1. Fidéliser les représentants des usagers	<p>Proposer aux représentants des usagers de s'investir dans les projets de l'établissement de santé qui les intéressent.</p> <p>Mener des entretiens annuels pour évaluer leur satisfaction, recueillir leurs attentes.</p>
2. Généraliser le remboursement et le défraiement de la représentation	<p>Les textes réglementaires prévoient les droits à congé de représentation et défraiement (Circulaire DGS du 23 décembre 2008 relative au congé de représentation des usagers dans les instances de santé publique). Cette circulaire est insuffisamment mise en œuvre.</p> <p>En 2021, la démarche est à étendre à l'ensemble des réunions (groupes de travail, autres commissions, etc.) auxquelles participent les représentants des usagers. L'actualisation de la circulaire de 2008 pourrait être un mode d'action souple en vue de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– généraliser la prise en charge des frais de déplacement lors des réunions physiques ;</li><li>– indemniser sous forme de frais de mission forfaitaires les représentants à l'occasion de leur participation aux réunions (en présentiel comme en distanciel) ; cette indemnisation pourrait se faire via les financeurs publics afin de ne pas créer de dépendance directe entre établissements et représentants ;</li><li>– prévoir la possibilité pour tout représentant d'usagers de :</li><li>– renoncer à ce droit à défraiement, sans avoir à en rendre compte ;</li><li>– faire verser son indemnisation directement à l'association qui l'a mandaté.</li></ul>
3. Favoriser l'accès aux réunions CDU, CDU-CVS et inter-CDU	<p>L'organisation matérielle des réunions peut être optimisée en :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– regroupant au maximum les réunions sur une seule journée si elles ont lieu sur site ;</li><li>– favorisant les réunions (CDU, CDU-CVS, inter-CDU) en distanciel en facilitant l'accès matériel et à des heures qui conviennent aux représentants des usagers, et si besoin, compatibles avec une activité professionnelle ;</li><li>– facilitant les conditions matérielles d'exercice des mandats des représentants : accès au parking et aux lieux de réunion (badge, codes des bâtiments et locaux, etc.).</li></ul>

## Thématique 2. Créer un environnement propice à la participation aux instances

Champ d'intervention	Actions à destination des établissements
<p>4. Établir un règlement intérieur qui facilite la participation</p>	<p>Le principe d'un règlement intérieur de la CDU est instauré (article R. 1112-89 du Code de la santé publique). Afin de le rendre plus accessible et opérationnel, il convient qu'il précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– le rôle du président, du vice-président ;</li> <li>– le circuit de diffusion des ordres du jour et des comptes rendus de la commission des usagers (CDU) ;</li> <li>– la fréquence des rencontres avec les autres instances de l'établissement ou inter-établissements ;</li> <li>– la place des suppléants (représentants des usagers et médiateurs) ;</li> <li>– les moyens matériels et humains que l'établissement s'engage à mettre à la disposition de ses membres pour faciliter leur mandat ;</li> <li>– la fréquence d'actualisation du règlement afin d'y intégrer les pratiques à jour.</li> </ul>
<p>5. Faciliter la qualité de la participation des représentants des usagers</p>	<p>Cette démarche peut s'illustrer en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– mobilisant l'outil d'autoévaluation joint et en le portant à la connaissance des experts-visiteurs pour qu'ils conduisent leurs entretiens avec les membres de la CDU ;</li> <li>– formant tous les membres de la CDU (professionnels du soin, représentants du personnel, etc.) de manière à réfléchir au positionnement de chacun et comprendre l'intérêt d'une collaboration effective ;</li> <li>– facilitant l'accès des représentants des usagers au contenu des réclamations (courrier, mail, etc.) : pour mémoire, ils sont soumis au secret professionnel (article L. 1112-3 du CSP) ;</li> <li>– accompagnant les représentants des usagers lors de la rédaction du rapport annuel de la CDU ;</li> <li>– attribuant aux chargés des relations avec les usagers moyens et latitude nécessaires à l'exercice de leurs missions.</li> </ul>
<p>6. Gagner en transparence décisionnelle et en effectivité des décisions</p>	<p>Il ressort des auditions que peu de sujets présentant un enjeu pour la qualité et la sécurité des soins conduisent à des recommandations de la CDU. De plus, les critères utilisés par les agences régionales de santé (ARS) pour classer les événements indésirables ne permettent pas toujours de refléter la nature des événements : « les points qui intéressent les représentants des usagers ne font pas toujours partie des indicateurs retenus par les ARS » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– inscrire aux comptes rendus des CDU le contenu des délibérations et faire ressortir les points saillants des échanges, y compris de divergence (versus les seules décisions), et faire apparaître</li> </ul>

Champ d'intervention	Actions à destination des établissements
	<p>– systématiquement les décisions émanant des propositions des représentants des usagers ;</p> <p>– s'assurer par un suivi régulier que les recommandations de la CDU en termes d'amélioration de la qualité des soins soient suivies de mise en œuvre.</p>
<p>7. Favoriser la montée en compétences des représentants des usagers</p>	<p>Cette démarche peut s'illustrer en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– donnant la possibilité aux représentants des usagers de mener des enquêtes dans l'établissement, en les accompagnant à cet effet et en inscrivant à l'ordre du jour les restitutions des résultats. Cela pour augmenter leur capacité à rendre compte des expériences des usagers ;</li> <li>– proposant aux représentants des usagers de se réunir entre eux avant chaque réunion et en mettant les moyens techniques à disposition (présentiel ou distanciel) ;</li> <li>– En accompagnant, si nécessaire, les représentants des usagers le nécessitant à l'utilisation des moyens digitaux et des outils collaboratifs.</li> </ul>

### Thématique 3. Améliorer l'attractivité des instances et la démarche qualité

Champ d'intervention	Actions à destination des établissements
8. Décloisonner les secteurs	<p>Aujourd'hui, les parcours de soins des personnes se déroulent davantage entre les environnements sanitaire, social et médico-social. Très schématiquement, la culture de la qualité est davantage structurée dans le secteur sanitaire ; la culture de l'accompagnement est plus développée dans le secteur médico-social.</p> <p>Afin de valoriser ces cultures, il paraît souhaitable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– d'organiser des rencontres décloisonnées entre CDU et CVS (en particulier des EHPAD du territoire) : des expériences communiquées lors des auditions montrent l'intérêt de faciliter les invitations croisées entre membres des CDU et des CVS ;</li> <li>– d'inviter, dans la perspective du parcours de soins et du virage domiciliaire, des membres des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) aux CDU ou CVS comportant des sujets qui les concernent.</li> </ul>
9. Créer des liens avec les autres instances de l'établissement	<p>Afin d'étendre la portée des travaux de la CDU, les porter à la connaissance des autres instances décisionnaires de l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– diffuser les comptes-rendus de la CDU auprès des autres instances décisionnaires de l'établissement ;</li> <li>– renforcer les liens avec les CME car ces dernières ont des missions communes avec les CDU en intégrant un représentant des usagers à la commission Qualité des soins de la CME, lorsqu'elle existe, ou lors des points à l'ordre du jour sur la qualité et la sécurité des soins et réciproquement qu'un membre de la CME participe à la CDU à ce titre ;</li> <li>– s'assurer de la présentation effective du rapport de la CDU à la CME et au Conseil de Surveillance par la présidence et la vice-présidence de la CDU. Prévoir un temps de débat suffisant autour des éventuelles observations/recommandations qui y sont faites ;</li> <li>– généraliser l'intégration de représentants des usagers dans les instances de gouvernance.</li> </ul>
10. Créer des liens avec les unités de soins, le personnel médical et paramédical, les usagers, les bénévoles, les patients partenaires	<p>Cette démarche peut s'illustrer en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– favorisant par tous moyens les échanges entre CDU et équipes de terrain (professionnels, bénévoles, etc.) ;</li> <li>– informant systématiquement les nouveaux professionnels des missions de la CDU lors de leur intégration ;</li> <li>– systématisant la présentation détaillée de la CDU, ses missions, les contacts utiles ainsi que le rôle des représentants des usagers dans les médiations, dans les livrets d'accueil et sur le site Internet de l'établissement ;</li> </ul>

Champ d'intervention	Actions à destination des établissements
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– systématisant sur le site Internet de l'établissement la présentation du rapport d'activité de la CDU, des résultats des enquêtes de satisfaction et d'expériences (e-Satis) et de la certification, en faisant en sorte qu'ils soient facilement accessibles et compréhensibles ;</li> <li>– présentant en CDU tous les résultats d'enquêtes sur l'expérience des usagers ;</li> <li>– facilitant les rencontres avec les bénévoles et les patients partenaires pour que les représentants des usagers soient informés de leurs actions, de leurs constats de terrain, mais aussi pour collaborer autour du projet des usagers (tel qu'évoqué dans le décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé) ;</li> <li>– ajoutant à l'ordre du jour des CDU un point régulier concernant l'état des lieux de la participation des patients partenaires, bénévoles, etc. ;</li> <li>– ajoutant un point annuel à l'ordre du jour des CDU sur le suivi du bénévolat à l'hôpital.</li> </ul>

Ce document présente les points essentiels de la publication : Commission des usagers, avis du Conseil pour l'engagement des usagers, 12 mai 2022

Toutes nos publications sont téléchargeables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)