

# PRENDRE SON MANDAT EN COMMISSION DES USAGERS D'UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ : QUELQUES REPÈRES

**Prendre un mandat de représentant des usagers pour la première fois peut être complexe : vous avez de nombreuses informations à aller chercher, et tout un monde, celui de votre établissement, à découvrir. Voici quelques repères pour prendre vos marques rapidement.**

**Envoyez cette fiche à votre établissement :** lui aussi a des choses à faire pour faciliter votre intégration et vous permettre de collaborer efficacement à ses missions.

## AU MOMENT DE VOTRE NOMINATION

L'Agence Régionale de Santé (ARS) diffuse **la liste des personnes nommées représentant des usagers (RU)**, aux établissements concernés, aux associations concernées et aux personnes concernées, avec les coordonnées complètes (adresse, courriel, téléphone).

Dès la nomination, l'association du bénévole (devenu représentant des usagers) lui adresse **tout document utile** pour exercer son nouveau mandat.

France Assos Santé, présente sur tout le territoire via ses délégations régionales, pourra aussi vous envoyer nombre de documents et guides utiles pour prendre votre mandat.

Contactez votre délégation régionale (<https://www.france-assos-sante.org/coordonnees-par-region/>) et consultez le site internet de France Assos Santé <https://www.france-assos-sante.org/>

## LE PREMIER CONTACT AVEC L'ÉTABLISSEMENT

**C'est à l'établissement de contacter le « nouveau » RU pour lui communiquer :**

- Les **prochaines dates** des réunions, ainsi que leur lieu (bien expliqué : on se perd souvent dans un hôpital)
- Une **présentation de l'établissement** de santé (organigramme, rapport d'activité, livret d'accueil...)
- La liste des **membres de la commission** des usagers avec leurs coordonnées. Et pourquoi pas un trombinoscope ?
- Le **règlement intérieur** de la commission des usagers (CDU)
- Les derniers **comptes rendus** de la commission des usagers (CDU)

## L'idéal serait d'organiser une visite de l'établissement et une rencontre avec les responsables de différents services (responsable qualité, chargé des relations avec les usagers).

- **Si l'établissement ne vous contacte pas**, n'hésitez pas à prendre les devants et à appeler la personne chargée des relations avec les usagers.
- Utilisez les données transmises pour vous faire une première idée de l'établissement. Pour cela, aidez-vous de la fiche Boîte à outils du RU n°3, « Les données-clés de mon établissement ».
- N'hésitez pas à **contacter les anciens RU de l'établissement** : ils ont beaucoup d'informations à vous donner, et leur expérience pourra vous aider à mieux comprendre ce qu'il en est de la prise en compte des usagers.
- L'établissement a pour **obligation de vous envoyer l'ordre du jour des réunions et les documents relatifs à ce dernier au moins 8 jours à l'avance** pour que vous puissiez préparer la réunion.



## LE JOUR DE LA PREMIÈRE RÉUNION DE CDU : LE REPRÉSENTANT DES USAGERS N'EST PAS SEUL !

**Remplissez ce tableau entre RU de la Commission des usagers et aussi avec les associations qui interviennent dans l'établissement (au chevet des malades pendant l'hospitalisation, en consultation, lors de permanences) sur ce qui existe et fonctionne pour améliorer l'accès aux soins pour tous dans votre établissement :**

**Les représentants des usagers se seront idéalement rencontrés avant mais il est toutefois important de leur permettre de se voir 30 minutes, voire 1 heure avant la 1ère réunion.**

Il est important de faire connaissance, titulaires et suppléants, pour constituer une équipe de travail. S'appuyer les uns sur les autres est nécessaire : on est plus intelligents à plusieurs !

**Répartissez-vous les tâches**, les documents à lire, et énoncez vos préférences : certains sont plus à l'aise avec les plaintes, d'autres plus à l'aise avec les chiffres, les projets plus techniques, et enfin certains connaissent mieux le tissu associatif, les difficultés de la population à prendre en compte pour leur faciliter l'accès aux soins...

**Partagez ensemble votre vision des repères** qui vous sont donnés dans la fiche Boîte à outils : « Les 12 points clés », un bon support pour se découvrir, identifier nos modes de fonctionnement !

**Demandez à ce que la participation des suppléants soit possible**, même sans prendre part aux votes : c'est une bonne manière de travailler en équipe.

**Lors de cette 1ère réunion**, le président et le vice-président devront être élus. Les RU ont d'autant plus besoin de ce temps de concertation (article R1112-81-1 du code de santé publique pour déterminer qui pourrait candidater, soit pour présider la CDU, soit pour prendre les fonctions de vice-président).

**Cet échange entre RU pourrait être systématique lors de chaque réunion.**

**La formation de base généraliste de 2 jours, « obligatoire » pour les RU débutants est proposée dans toutes les régions.** Il est fortement conseillé de la suivre dès que vous pouvez, dans les 6 mois qui suivent votre nomination. Consultez **le calendrier avec les dates** et lieux sur le site internet :

<https://www.france-assos-sante.org/presentation/formation-initiale-ru-en-avant/>

Lisez la fiche boîte à outils n° 10 : « Présider la commission des usagers »



## PENDANT LA RÉUNION : PRENDRE SES MARQUES

**Il convient de mettre en place certaines règles permettant une meilleure intégration des « nouveaux » RU :**

**Insister sur le tour de table et des chevalets** (avec noms et postes) indispensables !

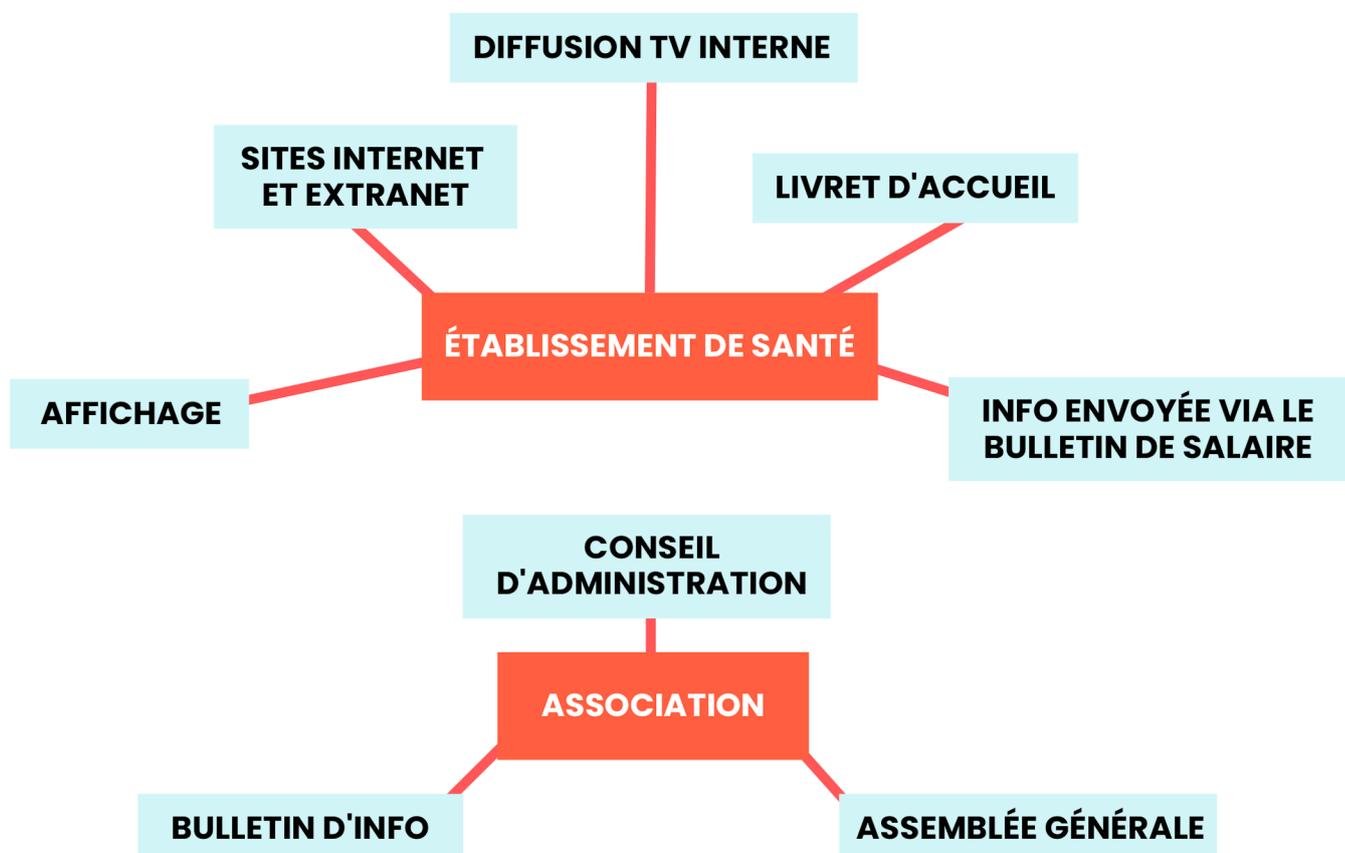
**Bannir tous les sigles sauf à les expliciter** (sur ce point les RU déjà présents sous l'ancienne mandature peuvent être vigilants pour que chaque nouvel acronyme soit explicité).

**Eviter tout jargon** lié à la profession ou aux thématiques abordées.

**Réaliser une brève présentation** pour chaque point à l'ordre du jour afin d'expliquer le contexte.

**Vous avez fait connaissance ?**

**Parfait, il est temps de communiquer sur la commission des usagers et de la faire connaître ! Multipliez les canaux d'information !**



## COLLECTION DES FICHES « BOÎTE À OUTILS DU RU »



Retrouvez l'ensemble des fiches au format pdf dans l'Extranet de France Assos Santé, rubrique Formation : <https://extranet.france-assos-sante.org/formation/boite-a-outils-du-ru/>

- N°1** - Evaluer le bon fonctionnement de ma CRSA.
- N°2** - Représenter les usagers : 12 points clés.
- N°3** - Les données clés de mon établissement.
- N°4** - Commission des usagers : la plainte/réclamation de l'utilisateur est-elle correctement traitée ?
- N°5** - Formation des RU de France Assos Santé : les sigles les plus fréquemment utilisés.
- N°6** - Clés pour le débat public en santé.
- N°7** - Commission des usagers – L'ordre du jour idéal : sur quoi travailler ?
- N°8** - Clés pour éviter un piège : « Les droits et devoirs » des malades.
- N°9** - La population et la santé dans ma région/ mon territoire : les données clés.
- N°10** - Présider, ou pas, la commission des usagers ? Telle est la question !
- N°11** - Alimentation et nutrition à l'hôpital : quels domaines d'action pour le RU ?
- N°12** - Annonce du dommage associé aux soins : RU, les outils pour agir (fiche au format numérique, utilisée dans le cadre du e-learning).
- N°13** - Comment évaluer le livret d'accueil ?
- N°14** - Formation « projet des usagers » : la fiche diagnostic.
- N°15** - Inscrire son action dans une dimension territoriale.
- N°16** - Prendre son mandat en Commission des usagers d'un établissement de santé : quelques repères.
- N°17** - Prendre en compte les événements indésirables pour améliorer la sécurité du patient : anticipons les risques.
- N°18** - Accompagner l'utilisateur lors de la médiation : les points clés.
- N°19** - Pandémie, le droit de savoir : questionner son établissement en tant que RU.
- N°20** - Reprise de la pandémie : veillons aux conséquences des réorganisations des établissements.
- N°21** - Comprendre les situations de précarité pour accompagner les personnes dans leurs parcours de santé.
- N°22/Présidents de CDU** - Le RU président de Commission des usagers et la démarche de certification des établissements de santé.
- N°23/Présidents de CDU** - Le RU président de Commission des usagers et le projet des usagers.
- N°24/Présidents de CDU** - Faire vivre le rapport annuel de la Commission des usagers.
- N°25/Présidents de CDU** - Le président RU et le Groupement Hospitalier de Territoire.