

BILAN DE LA MANDATURE

2023 / 2025

**DES REPRÉSENTANTS
DES USAGERS DE PACA
EN COMMISSION DES
USAGERS**



SOMMAIRE

Edito

p.3

Profil des répondants

p.4

Prise de mandat et liens avec l'ARS

p.5

Zoom sur des mandats marquants

p.6

Leurs ressentis

p.10

Leurs besoins pour demain

p.11

Les RU et le partenariat en santé

p.12

Conclusion

p.14

ÉDITO

La démocratie en santé repose sur la participation active des usagers au fonctionnement du système de santé, dans une logique de dialogue et de co-construction.

Les représentants des usagers, désignés par les Agences Régionales de Santé via les associations agréées, incarnent cette participation au sein des commissions des usagers en établissements de santé. Leur rôle est de défendre les droits des patients, d'accompagner les usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins.

France Assos Santé PACA, organisme de référence portant la voix des usagers, a mené en mai 2025 en partenariat avec l'ARS PACA, une enquête auprès des représentants des usagers pour dresser le bilan de leurs mandats. Cette enquête a été envoyée à toutes les CDU des 266 établissements de santé de la région et aux RU issus de notre base de données.

101 représentants des usagers exerçant au moins un mandat en commission des usagers ont répondu à notre enquête, soit une représentativité de 21.9%* de l'ensemble des représentants des usagers de notre région.

* Nombre de répondants (101) sur le nombre de RU en CDU en PACA (460) - Éléments issus de la base de données de France Assos Santé (Eudonet XRM)

PROFIL DES RÉPONDANTS

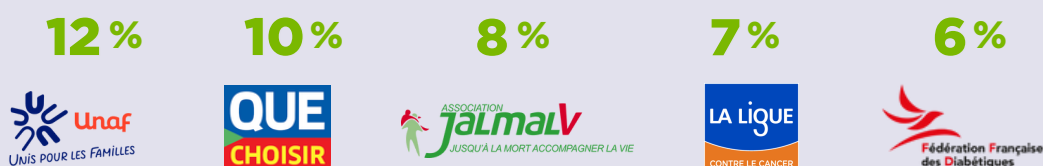
GENRE



ÂGE



ASSOS D'APPARTENANCE LES PLUS REPRÉSENTÉES



39

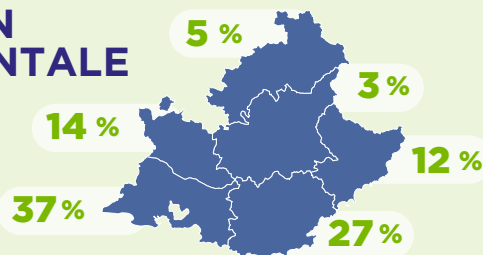
ASSOCIATIONS



AGRÉÉES

POUR 101 RU

RÉPARTITION DÉPARTEMENTALE DES RU



POURQUOI SONT-ILS DEVENUS RU ?



49% Pour échanger, collaborer et faire du lien avec plusieurs acteurs de santé

36%

Pour rendre service et me rendre utile



9%

Par militantisme



6%

Car concernés personnellement



ANCIENNETÉ

Moins d'un an

6%

Entre 1 et 4 ans

37%

Depuis plus de 4 ans

57%



33% des répondants siègent également au conseil de surveillance de l'établissement



89% des répondants ont suivi la formation de base obligatoire pour les RU

PRISE DE MANDAT ET LIENS AVEC L'ARS

LES RU ONT-T-ILS ÉTÉ INFORMÉS DE LEUR NOMINATION ?

76%

OUI

16 %

NON

8 %

PARTIELLEMENT

(en général, RU non informés pour 1 à 4 postes)



SI OUI, QUI A INFORMÉ LES RU ?



L'établissement de santé 41 %



Association 21 %



Délégation
Départementale ARS PACA 19 %



Service démocratie en
santé ARS PACA 12 %



France Assos Santé 5 %



Personne, le RU a fait la
démarche lui-même 2 %

LES ATTENTES DES RU EN TERMES D'INFORMATION ET D'ACCOMPAGNEMENT PENDANT LEUR MANDAT ENVERS L'ARS PACA



ENTRE 2023 ET 2025 :



30%

des RU ont été
en contact avec
la DD ARS

19 %

des RU ont été en
contact avec le
service démocratie
en santé de l'ARS
PACA



24 %

Règlementation et
fonctionnement des
instances



23 %

Candidature, nomination



23 %

Plaintes et réclamations
des usagers



23 %

Information rôle et
missions des RU



7 %

Agrément des
associations



5 %

Difficultés avec
l'établissement



4 %

Autre/divers

ZOOM SUR DES MANDATS MARQUANTS



100 %

sont systématiquement conviés aux CDU

97 %

reçoivent l'ODJ et tout document utile en amont de la CDU

Les suppléants sont-ils systématiquement invités ?

89 % Oui
4 % Parfois
7 % Non

Si oui, par qui ?

65 % L'établissement
33 % Le RU titulaire
2 % Autres

ils siègent dans :

39 % ets public
61 % ets privé

Les suppléants sont-ils informés à temps de l'absence des titulaires ?

81 % Oui
7 % Parfois
12 % Non

Les questions traitées en CDU bénéficient-elles d'un suivi ?

86 % Oui
14 % Parfois

Le RU contribue-t-il à l'élaboration et à la rédaction du bilan de la CDU envoyé à l'ARS ?

77 % Oui
23 % Non



Le RU a-t-il validé le dernier bilan de la CDU envoyé à l'ARS ?

76 % Oui
24 % Non



Si non, pourquoi ?

- Les salariés s'en sont occupés
- L'établissement a uniquement informé les RU
- L'établissement n'a pas sollicité les RU

Le RU a-t-il reçu une indemnisation pour ses déplacements dans le cadre de son mandat ?

56 % Non, il n'a rien demandé
34 % Oui, par l'établissement
10 % Oui, par son association



Si non, pourquoi ?

- Les RU n'ont pas reçu de document pour validation

Le RU a-t-il accès au registre des plaintes et des réclamations ?

94 % Oui
6 % Non



Si oui, à quel moment ?

40 % Tout le temps
24 % Le jour de la CDU
24 % Quelques jours avant la CDU
12 % A la demande



Le RU a-t-il été sollicité par un usager ou famille ?

72 % Oui
28 % Non

Existe-t-il un projet des usagers dans l'établissement ?

80 % Oui
20 % Non

Le RU a-t-il été sollicité pour assister un usager en médiation ?

47 % Oui
53 % Non

Si oui, quelles sont les raisons de son existence ?

47 % Pour répondre à la démarche de certification
42 % Pour développer des actions supplémentaires en faveur de l'utilisateur
8 % Pour répondre à certaines difficultés au sein de l'établissement
2 % Autre
1 % Je ne sais pas

D'AUTRES ACTIONS MENÉES PAR LES RU DANS L'ÉTABLISSEMENT :

 **17 %**

Visiter les usagers

 **17 %**

Améliorer la signalétique pour l'utilisateur

 **14 %**

Sensibiliser les professionnels sur la RU

 **13 %**

Informar, accompagner et conseiller les usagers et leurs familles sur leurs droits et la défense de leurs intérêts

 **12 %**

Enquêtes diverses auprès des usagers pour améliorer l'accueil et la qualité de prise en charge

 **12 %**
Stands

 **10 %**

Permanences pour les usagers

 **3 %**

Accompagner les usagers dans le remplissage du questionnaire de satisfaction

 **2 %**

Autres

SYNTHÈSE

Globalement, les missions des représentants des usagers sont respectées. Depuis le dernier bilan des mandats 2020-2022, certaines améliorations ont été constatées, notamment :

- L'accès facilité au registre des plaintes et réclamations. Cependant cet accès doit être continu afin de permettre un temps d'analyse pour les RU en amont des CDU
- La possibilité pour les usagers de solliciter les RU et d'être accompagnés en médiation

Cependant, plusieurs points restent à améliorer, certains ayant été identifiés depuis cinq ans. Une attention particulière devra être portée sur les éléments suivants :

- L'invitation des suppléants aux réunions de la CDU
- Prévenir systématiquement le suppléant en cas d'absence du titulaire
- Associer le RU à l'élaboration du bilan annuel de la CDU, ainsi que lui faire valider
- L'établissement doit systématiquement proposer le remboursement des frais au RU au titre de son mandat (Art. R1112-9 du CSP)

LEURS RESSENTIS

SENTIMENT DE POUVOIR EXERCER PLEINEMENT TOUTES LEURS MISSIONS DE RU ?



88 % des RU ont le sentiment de pouvoir exercer pleinement leurs missions

12 % ne partagent pas ce sentiment

94%

DES RU SEMBLENT



ÊTRE À L'AISE

DANS LEURS MISSIONS

89%

DES RU SOUHAITENT



RENOUVELER

LEUR MANDAT EN CDU

11 % NE SOUHAITENT PAS RENOUELER POUR LES RAISONS SUIVANTES :



Âge



Indisponibilité



Sentiment d'inutilité

LEURS BESOINS POUR DEMAIN

A L'AVENIR, POUR EXERCER AU MIEUX LEURS MISSIONS,
LES RU ONT BESOIN :



Approfondir leurs
connaissances/compétences

27 %



Garder le lien
avec l'ARS

22 %



Être en contact
avec d'autres RU

20 %



Être en contact
avec les usagers

17 %



10 %

Aucun besoin



4 %

Autre

LES RU ET LE PARTENARIAT EN SANTÉ

La connaissance des RU des acteurs du partenariat en santé

73 % Oui
19 % Non
8 % Ne sais pas

Si oui, dans quelle structure ?

- Des centres hospitaliers
- Des centres de dialyses
- Clinique SMR
- Urgences
- Faculté de médecine

Des RU aussi patient partenaire ?

13 % Oui
85 % Non
2 % Ne sais pas

Si non, souhaiteriez-vous devenir patient partenaire ?

Oui = 25%
Non = 75%

LA RU CONSTITUE-T-ELLE UNE FORME DE PARTENARIAT EN SANTÉ ?

oui 84% 12% **ne sais pas**
4% **non**

SI NON, POURQUOI ?

Les RU ne sont pas assez reconnus pour faire du partenariat

SI OUI, POURQUOI ?

- La représentation des usagers est un pilier de la démocratie en santé fondée sur le partenariat
- La représentation des usagers intègre l'expérience vécue des patients dans les réflexions stratégiques et organisationnelles
- L'expertise des usagers est valorisée au même niveau que l'expertise professionnelle
- Le regard des usagers est reconnu comme utile, légitime et complémentaire à celui des professionnels

LE POINT DE VUE DES RU POUR ARTICULER AU MIEUX LES MISSIONS DES RU ET CELLES DES PATIENTS PARTENAIRES

L'articulation entre les missions des représentants des usagers et celles des patients partenaires doit reposer sur une collaboration structurée. Ils partagent un objectif commun : Améliorer la qualité des soins et l'expérience patient. D'après les répondants, cette articulation peut s'organiser autour de trois axes prioritaires :

MIEUX CONNAÎTRE ET RECONNAÎTRE LES RÔLES DE CHACUN

Chaque acteur doit être formé sur son rôle et connaître celui des autres, une lacune souvent relevée par les RU. La formation des RU et des patients partenaires est jugée essentielle. Mieux faire connaître les missions de chacun auprès des professionnels et des usagers aide à faire évoluer les représentations et à ancrer durablement la culture du partenariat en santé dans les établissements.

FAVORISER LES RENCONTRES ET ENCOURAGER LES ÉCHANGES

Les répondants soulignent l'importance d'échanges réguliers, formels (réunions CDU, groupes de travail, projets communs) ou informels (permanences, visites), pour construire une dynamique commune. La participation croisée aux instances (inviter les patients partenaires en CDU, et les RU aux réunions d'ETP ou aux groupes patients) favorise la compréhension mutuelle et le renforcement des liens. Une complémentarité entre l'accompagnement individuel des patients partenaires et celui, collectif des RU apparaît nécessaire pour une synergie au service des usagers.

CO-CONSTRUIRE UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Coconstruire des projets, partager des retours d'expérience ou participer à des réflexions communes permet une action coordonnée. Les répondants estiment que cette coopération doit s'inscrire dans une stratégie claire à l'échelle de l'établissement : Impliquer RU et patients partenaires dès la conception de projets et reconnaître leurs rôles.

Ainsi, pour améliorer durablement la qualité des soins et la prise en charge des usagers, il est essentiel que les représentants des usagers et les patients partenaires ne travaillent pas en parallèle, mais bien en partenariat, dans un climat de confiance, d'écoute et de reconnaissance mutuelle de leurs expertises.

CONCLUSION

Le bilan des mandats des représentants des usagers en commission des usagers 2023-2025 confirme l'importance de la démocratie en santé et souligne la nécessité d'un accompagnement renforcé des différents acteurs. Entre la précédente mandature et celle en cours, une baisse du souhait de renouvellement a été observée (96% en 2022 contre 89% en 2025), traduisant une baisse de la relève générationnelle, une certaine usure ou un besoin accru de soutien.

Il est donc essentiel que les établissements de santé poursuivent et amplifient leurs efforts pour impliquer davantage les RU, en valorisant leurs missions, en facilitant leur intégration dans les dynamiques de l'établissement, et en abordant des enjeux concrets comme leur indemnisation.

Par ailleurs, le maintien d'un lien régulier entre l'ARS et les RU tout au long de leur mandat apparaît indispensable, tout comme le développement de la formation et de l'information, qui demeurent des attentes fortes.

Malgré ces défis, les RU se montrent globalement satisfaits de leur engagement en CDU. Pour consolider cette dynamique, l'ARS PACA et France Assos Santé PACA ont un rôle complémentaire à jouer. En unissant leurs forces, ils pourront renforcer l'accompagnement des RU, soutenir la mise en œuvre concrète de la démocratie en santé et améliorer l'attractivité de la représentation des usagers.

Ce type d'enquête devra être reconduit à chaque nouvelle mandature, afin de suivre l'évolution des attentes et des besoins des représentants des usagers.