

Présentation des résultats de l'étude **Représentants de usagers :** **les conditions d'un mandat réussi**

12 DECEMBRE

14H30-16H

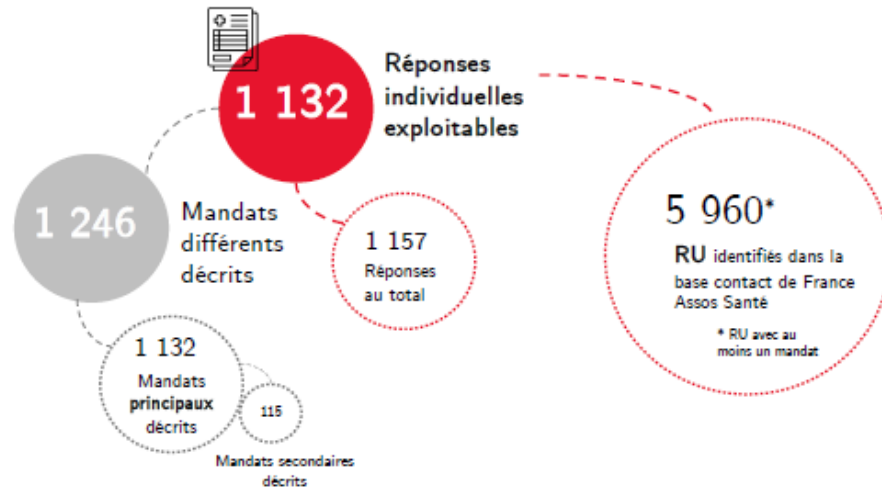
- Clément Lacouette-Fougère, Chercheur associé à la Chaire Santé de Sciences Po
- Sophie Calmettes, Responsable animation du réseau et plaidoyer, France Assos Santé
- Sylvain Fernandez-Curiel, Coordinateur national, France Assos Santé

Conditions d'un mandat réussi de RU

Méthodologie

L'étude éclaire les « conditions d'un mandat réussi » de RU

Elle repose à titre principal sur une grande enquête en ligne auprès des RU



LES REPONDANTS....



Femme (58%) / Homme (42 %)

68-69 ans en moyenne
(min : 25 ; max : 95)

Retraités (85%)

Tous territoires

Plutôt diplômés (3/4 > Bac+2)

Issus du secteur santé et médico-social (1/3) mais pas uniquement

...ET LEURS MANDATS



93 % ont au moins un mandat en CDU (titulaire ou suppléant)

Un quart RU depuis au moins 10 ans

En moyenne 2 mandats de RU
(80% ont 3 mandats ou moins)

... mais un tiers depuis moins de 3 ans (premier mandat)

Conditions d'un mandat réussi de RU

Qu'est-ce qu'un mandat réussi?

Un mandat « réussi » est perçu comme un mandat...

...à travers lequel RU est **reconnu, écouté, consulté, et considéré comme un acteur à part entière** par les professionnels et les usagers.

...reposant sur **des résultats concrets** dans les parcours de soins, la qualité de la prise en charge et le respect des droits.

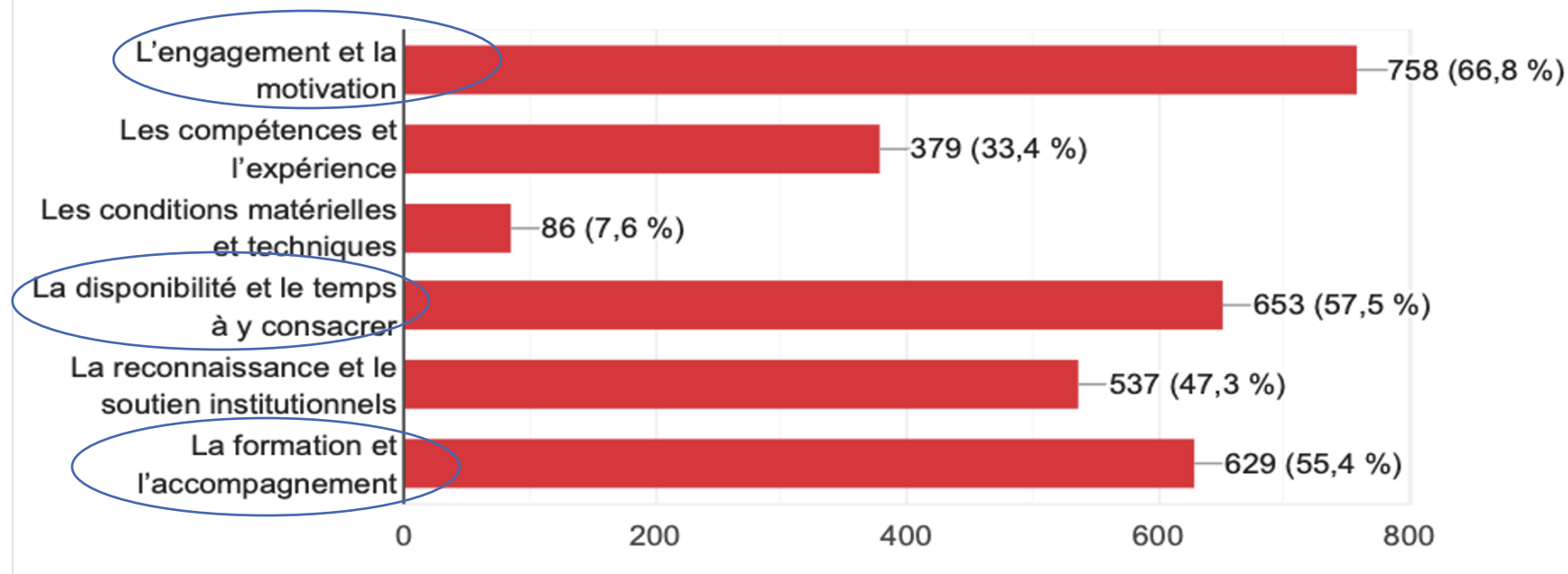
...lorsqu'il est **centré sur l'écoute des usagers** et la capacité à porter leur voix dans les instances avec la **possibilité d'une implication régulière** dans les réunions, projets et commissions

Conditions d'un mandat réussi de RU

Le top 3 des facteurs de réussite

Quels sont les éléments les plus importants pour la réussite de votre / vos mandat(s) de RU ?

1 132 réponses



Conditions d'un mandat réussi de RU

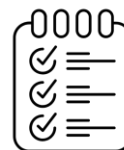
Exercer son mandat : activités, formation et accompagnement



Des **soutiens diversifiés** et Des **modalités d'accompagnement différenciées** selon les types de mandat



+80 % sont
formés



92 % s'estiment
suffisamment compétents

La moitié des réponses proviennent de RU issus d'une **douzaine d'associations**

Conditions d'un mandat réussi de RU

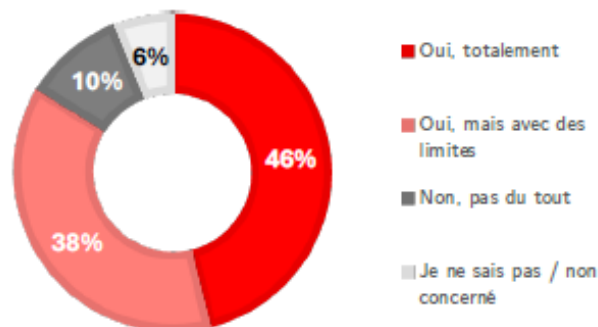
Conditions d'exercice conférées par les établissements de santé et les instances dans lesquelles siègent les RU

Conditions matérielles



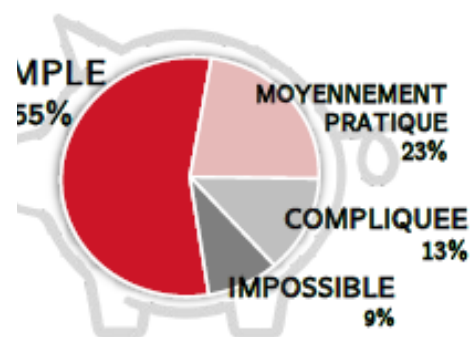
Jugent les conditions d'exercice de leur(s) mandat(s) bonnes voire excellentes (tous mandats confondus)

Disposez-vous d'équipements ou de moyens logistiques suffisants pour exercer votre mandat (salle de réunion, accès aux documents nécessaires, moyens numériques, etc.) ? (N = 1131)



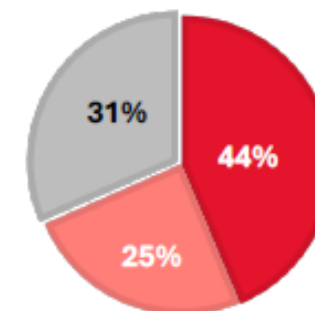
Les frais restant en moyenne à la charge des RU

50 € pour la moitié des RU interrogés



Les frais liés à l'exercice de votre mandat sont-ils pris en charge (frais de déplacement, hébergement, repas, etc.) ?

■ Oui, entièrement
■ Oui, partiellement
■ Non



	CDU	CS	ITSP
Oui, entièrement	412 (42,6%)	61 (50,4%)	28 (49,1%)
Oui, partiellement	242 (24,9%)	27 (22,3%)	16 (28,1%)
Non	316 (32,6%)	33 (27,3%)	13 (22,8%)

Conditions d'un mandat réussi de RU

Conditions d'exercice conférées par les établissements de santé et les instances dans lesquelles siègent les RU

Relations titulaires-suppléants

UNE RELATION TITULAIRES-SUPPLÉANTS QUI MANQUE DE CLARIFICATION MAIS QUI FONCTIONNE MALGRÉ TOUT

Dans l'ensemble et tous mandats confondus, **74 %** des répondants jugent favorablement la relation entre titulaire et suppléants

Dans le détail,



Une relation jugée légèrement **moins positive pour les suppléants**, notamment en CDU

De nombreux verbatims qui éclairent **une grande diversité de situations** et de modalités d'organisation dans les faits

.. Et plusieurs propositions qui vont dans le sens d'une **clarification des rôles** et le partage de bonnes pratiques en la matière

Conditions d'un mandat réussi de RU

Conditions d'exercice conférées par les établissements de santé et les instances dans lesquelles siègent les RU

UN MANQUE DE VISIBILITE, DE CONSIDÉRATION ET D'ACCESSIBILITÉ AUX INFORMATIONS

Visibilité des RU au sein des établissements de santé

Un manque de visibilité donnée au mandat dans l'instance et auprès de l'utilisateur

Le sentiment d'une faible prise en considération des avis des RU, en particulier en instance territoriale de santé publique

Des difficultés d'accès à certains dossiers ou commissions

Accès aux dossiers et informations

	Composition instance	Fréquence réunions	Dynamisme des projets	Organisation des réunions	Respect du règlement intérieur	Qualité des échanges	Prise en compte des avis	Visibilité du mandat et auprès usagers	Accès aux dossiers et commissions	MOY
Mandat en établissement (CDU, CA/CS...)	3,20	3,23	3,08	3,15	3,24	3,23	3,10	2,90*	2,99*	3,12
Mandat en commissions spécialisées (CPP, CCI/CRCI...)	3,28	3,30	3,21	3,28	3,33	3,29	3,13	2,93*	3,06	3,20
Mandat en instances territoriales (CRSA, CTS...)	3,00	3,14	2,90*	3,04	3,04	3,00	2,63*	2,55*	2,79*	2,90*
Autres mandats	3,25	3,21	2,90*	2,90*	2,73*	3,23	3,00	2,94*	2,53*	2,97*
MOY	3,18	3,22	3,02	3,09	3,08	3,19	2,96*	2,83	2,84	

Conditions d'un mandat réussi de RU

Conditions d'exercice conférées par les établissements de santé et les instances dans lesquelles siègent les RU

Un nombre de RU insuffisant dans les CHU



« On est demandés dans pratiquement toutes les instances ce qui est difficile à 4 RU dans un CHU »

Un manque de dynamisme de certains ITSP



« Le CTS ne se réunit pas »

Conditions d'un mandat réussi de RU

Une relation RU-usagers soumise à des nombreux aléas

4 RU sur 10 indiquent avoir
peu ou pas d'interactions avec les usagers
dans le cadre de leur mandat...
(1 RU sur 3 en établissement)



Plus de **30%** se sentent
éloignés des patients et
des usagers
(éloignement + marqué pour les
commissions spécialisées et
territoriales)



45%* indiquent avoir peu
ou pas de liens avec les
autres instances nationales
ou territoriales (CPTS, CLS,
DAC...)

**(uniquement mandats en commissions
territoriales ou nationales)*

Figure 9 : Focus sur la relation RU-usagers dans les établissements



Implication concrète et un lien
établi avec les usagers, souvent
grâce à des permanences,
visites ou médiations.

« Je fais des **permanences bimensuelles** dans
chaque établissement pour échanger
directement avec les patients »

« Je passe régulièrement **dans les services** »

« mise en place d'un **mail** pour les RU »

« Je suis **identifiée** et toujours présentée comme
tel. À chaque fois que je suis sur les lieux, j'ai
toujours un **badge d'identification** »

« Nous faisons des **permanences à la MDU**
une fois par mois et ils sont nombreux à venir
parler avec nous »

« Ma collègue et moi avons ressenti une **grande
confiance** à notre égard »



Des obstacles structurels ou
relationnels : absence de contact,
méconnaissance du rôle des RU,
barrières institutionnelles.

« Les usagers **ne connaissent pas** notre existence
ni notre rôle bien qu'il y ait des affiches »

« Très difficile de les rencontrer **hors cas
particulier** de médiation »

« Pas de contact direct avec le patient (...) c'est
plutôt avec les familles que j'échange »

« Les usagers sont **de passage** et je ne les
rencontre que très peu »

« **Pas de lieu** pour organiser des moments
d'informations (salles, hall d'accueil...) »

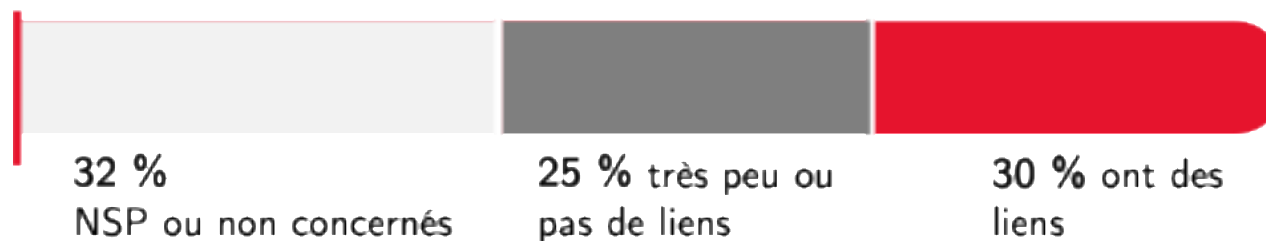
« Beaucoup de **bâtons dans les roues** pour nous
empêcher d'être en face à face avec ces derniers »

« Lors de nos permanences mensuelles, j'ai
l'impression de faire du **"racolage"** »

Conditions d'un mandat réussi de RU

Les interactions avec les patients partenaires

Avez-vous des liens avec des patients partenaires au sein de l'établissement (N=539)

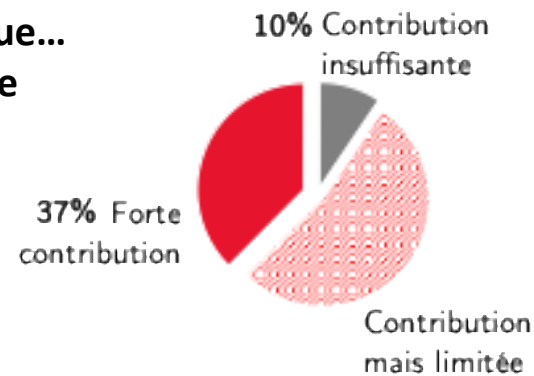


& Une volonté de jouer un rôle plus important dans les démarches d'amélioration de l'expérience patient

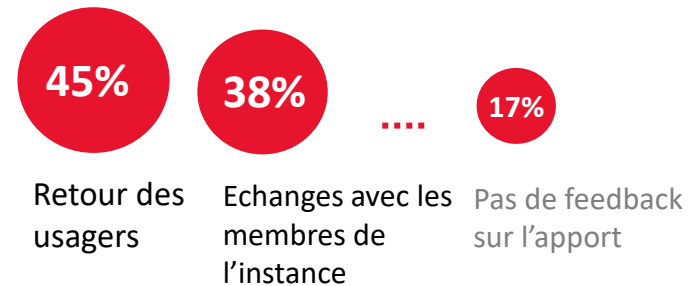
Conditions d'un mandat réussi de RU

Quelle perception de l'utilité ?

Une **contribution perçue...**
mais jugée aussi **limitée**



Différentes modalités pour mesurer l'apport des RU, mais beaucoup **d'informel et d'interne**



Conditions d'un mandat réussi de RU

Quels conseils donneriez-vous à un RU pour l'aider à réussir son mandat?



S'INFORMER ET SE FORMER

Nécessité de prendre connaissance des textes et des modes de fonctionnement de l'établissement



ADOPTER LA BONNE POSTURE

Importance d'observer, d'écouter, de prendre du recul.
Un équilibre à trouver entre faire preuve d'humilité et oser s'affirmer

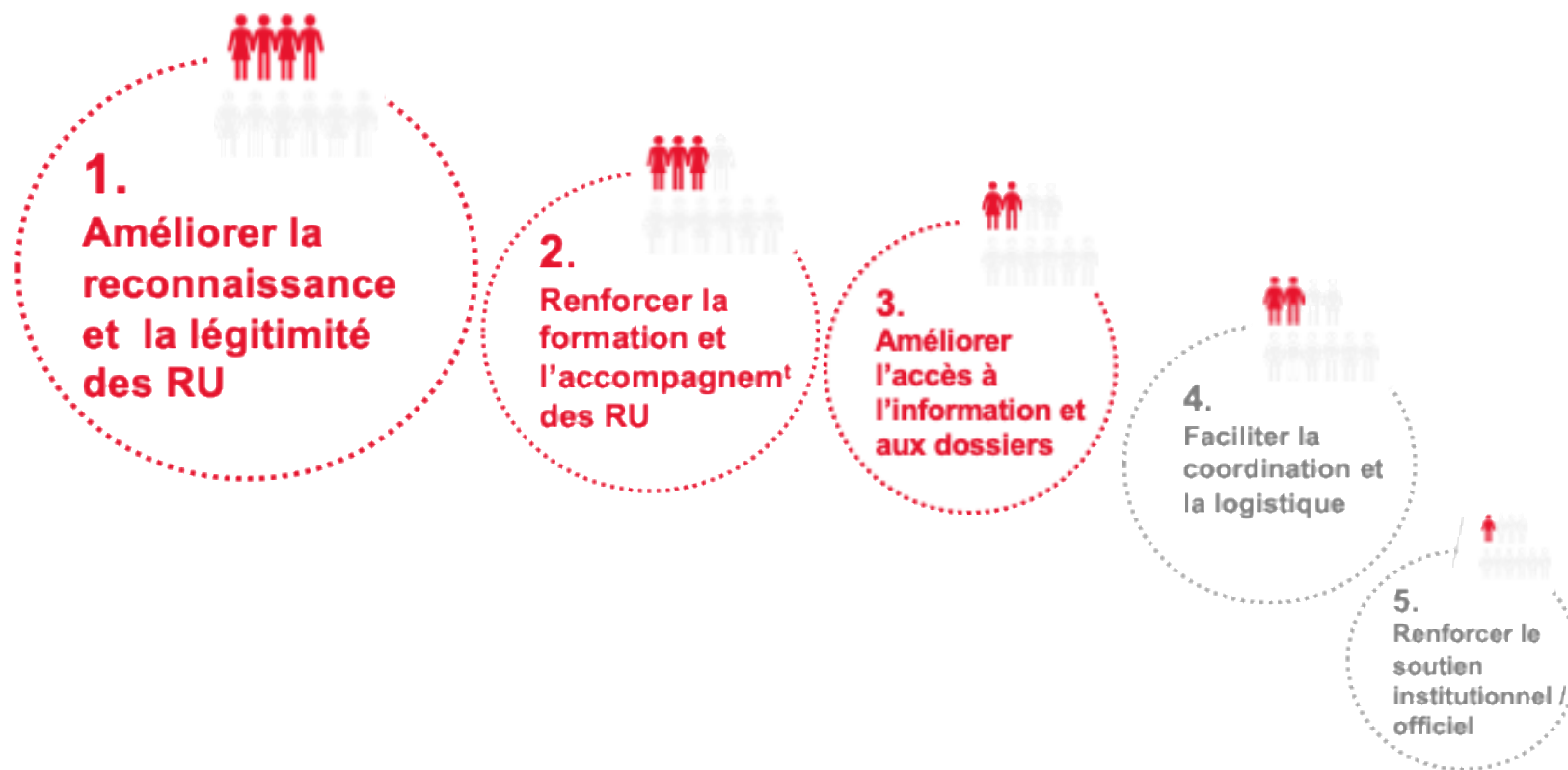


LA FORCE DU COLLECTIF

Ne pas être isolé mais de s'inscrire dans un collectif de travail, en se rapprochant des autres RU de son instance comme de son territoire.

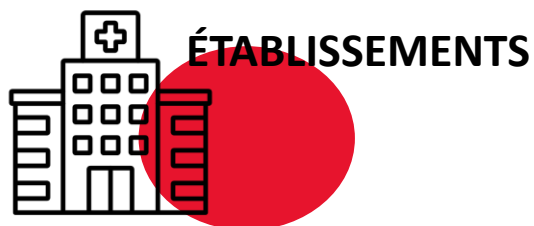
Conditions d'un mandat réussi de RU

De nombreuses propositions formulées par les répondants
(N=790) pouvant être regroupées en 5 axes (selon la fréquence de citation)



Conditions d'un mandat réussi de RU

Des propositions spécifiques à chaque type de mandat



Adapter la composition des CDU à la taille des établissements

Favoriser et accompagner les « cursus » de RU

S'appuyer sur le levier de la certification HAS



Flécher des profils de RU pas/plus en activité

Renforcer les outils collaboratifs

Revoir la limite d'âge des 65 ans pour les mandats en CPAM



Flécher des profils de RU ayant déjà exercé un mandat

Renforcer les formations et l'accompagnement spécifiques

Organiser des visites d'établissements / rencontres usagers

Cibler les sujets en fonction des champs de compétence des RU

Conditions d'un mandat réussi de RU

Recommandations

