

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

**12 DECEMBRE
14H30-16H**

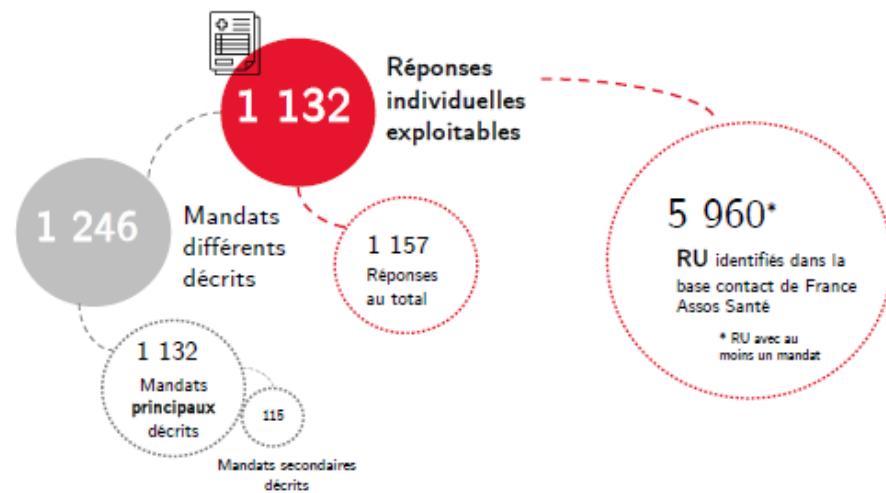
- Clément Lacouette-Fougère, Chercheur associé à la Chaire Santé de Sciences Po
- Sophie Calmettes, Responsable animation du réseau et plaidoyer, France Assos Santé
- Sylvain Fernandez-Curiel, Coordinateur national, France Assos Santé

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

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

Qu'est-ce qu'un mandat réussi?

...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.

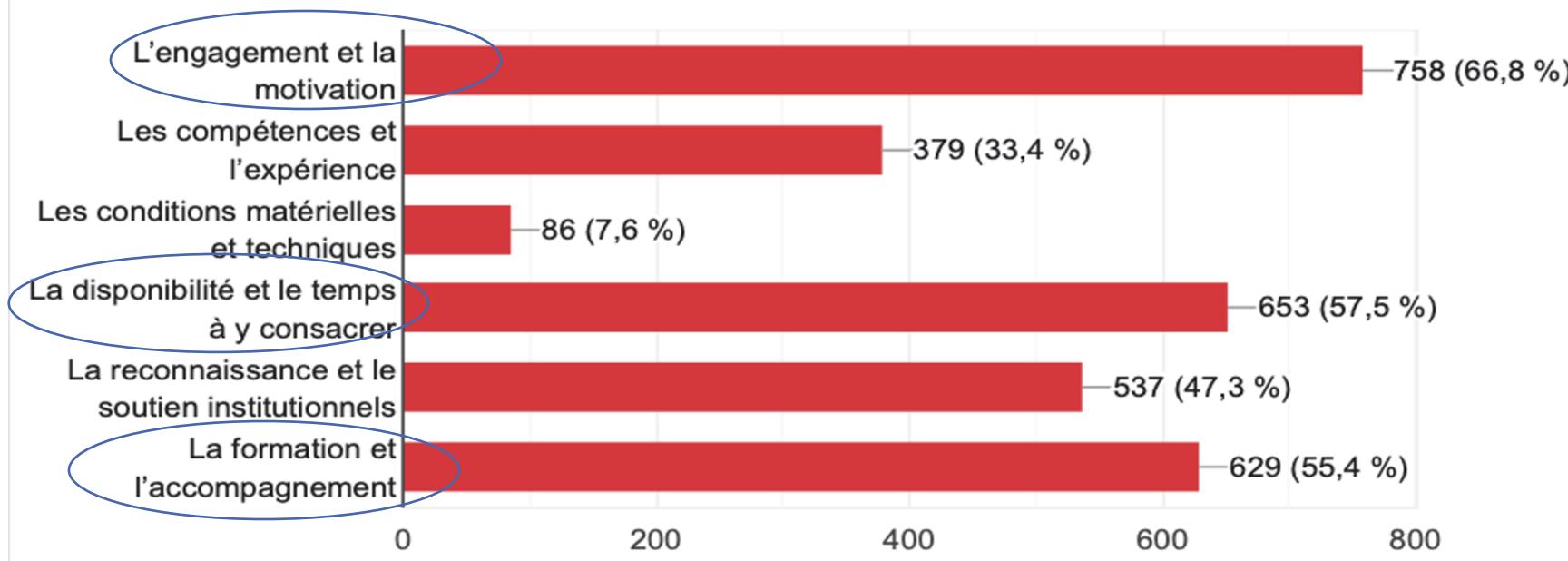
...lorsqu'il est **centré sur l'écoute des usagers** et la capacité à porter leur voix dans les instances avec la **possibilité d'une implication régulière** dans les réunions, projets et commissions

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

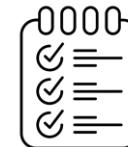


Conditions d'un mandat réussi de RU

Exercer son mandat : activités, formation et accompagnement



+80 % sont
formés



92 % s'estiment
suffisamment compétents

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

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

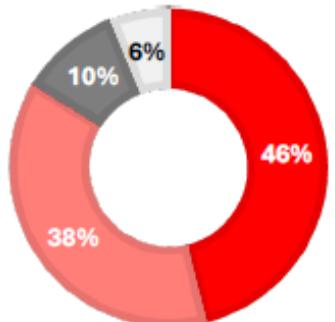
Conditions d'un mandat réussi de RU

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



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)



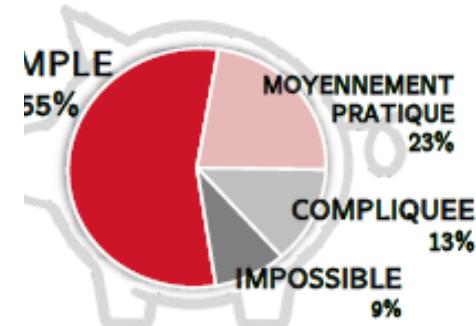
- Oui, totalement
- Oui, mais avec des limites
- Non, pas du tout
- Je ne sais pas / non concerné

Conditions matérielles



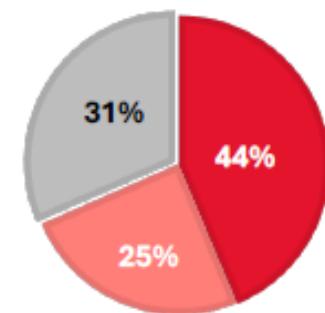
Les frais restant en moyenne à la charge des RU

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

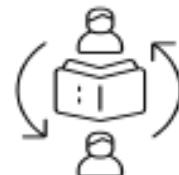
Conditions d'exercice conférées par les établissements de santé et les instances dans lesquelles siègent les RU

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 CONSIDERATION ET D'ACCESSIBILITE 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'usager

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

Accès aux dossiers et informations

Des difficultés d'accès à certains dossiers ou commissions

	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/CRL...)	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)

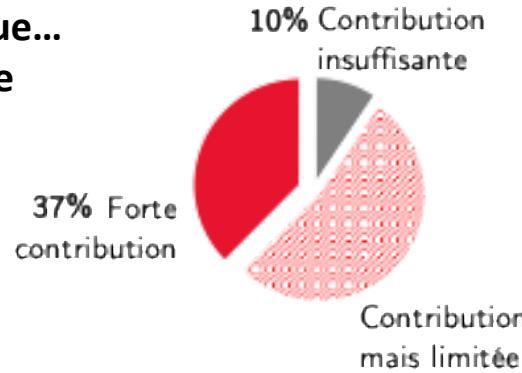


& Une volonté de jouer un rôle plus important dans les démarches d'amélioration de l'expérience patient

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

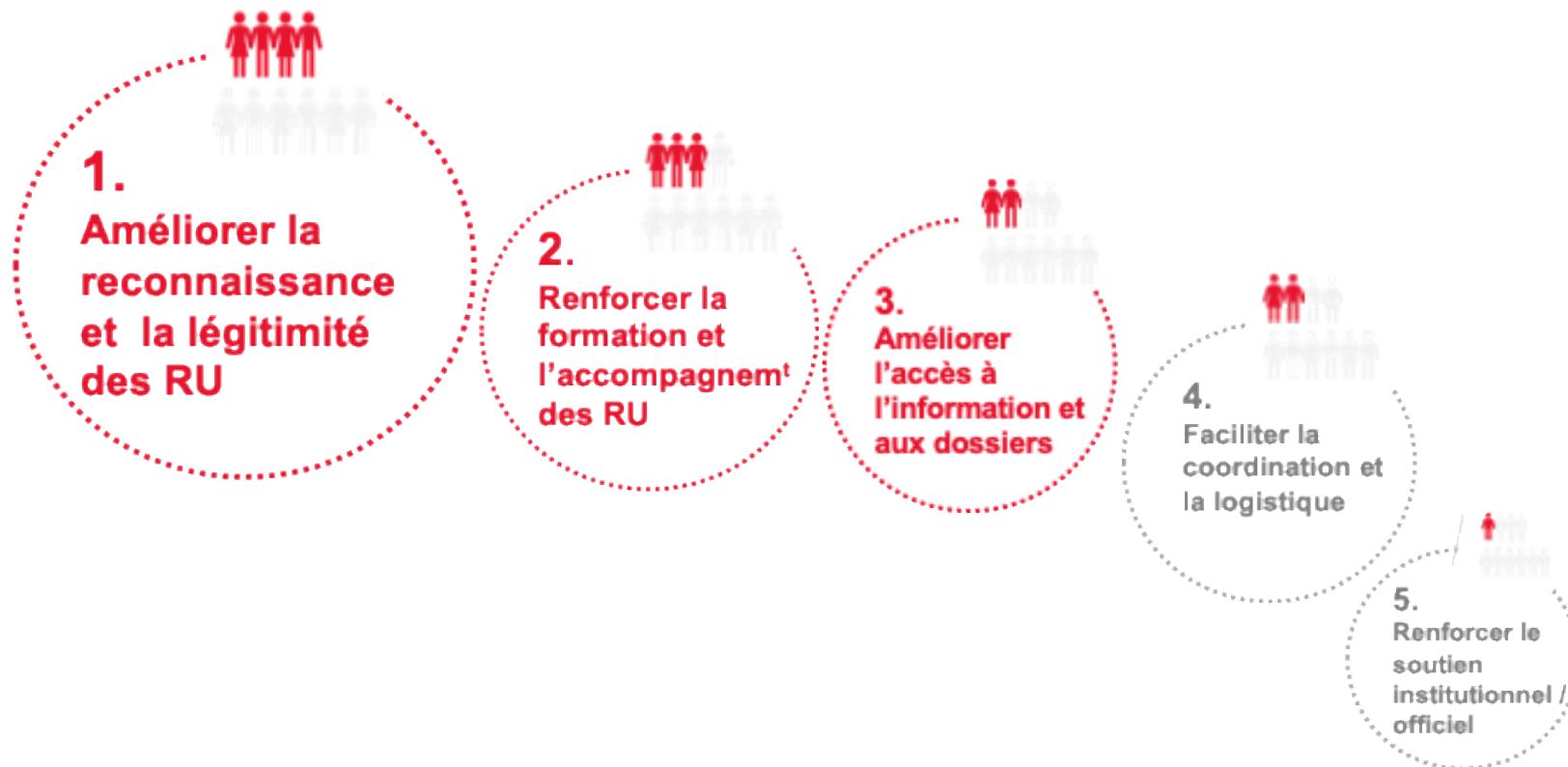


LA FORCE DU COLLECTIF

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

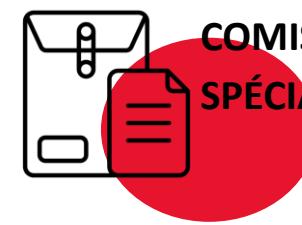


ÉTABLISSEMENTS

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

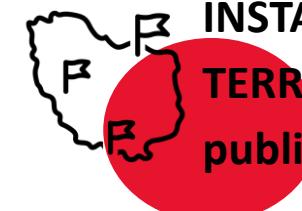


COMISSIONS SPÉCIALISÉES

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



INSTANCES TERR. de Santé publique

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

- Accompagnement des « primo RU »
- Cellules de conseil par RU expérimentés
- Formations en distanciel
- Accompagnement des RU en commissions spécialisées et territoriales
- Echanges de pratiques

Compétences individuelles

Conditions et moyens d'exercice

Suivi, évaluation et capitalisation

Environnement institutionnel

- Promouvoir la visibilité des RU
- Améliorer l'accès à l'information
- Rembourser les frais
- Améliorer l'organisation des réunions
- Promouvoir le congé de représentation
- Améliorer articulation titulaire-suppléant

- Guide de bonnes pratiques sur relations RU-usagers
- Bilans à mi-mandat et fin de mandat par les associations
- Tester grille d'auto-évaluation des RU
- Analyse par HAS (via certification) de l'évolution de l'engagement des usagers

- Augmenter le nb de RU en CHU
- Clarifier les rôles et périmètres respectifs des RU et patients partenaires
- Mettre en place des annuaires de patients partenaires tenus à jour par les établissements
- Améliorer l'animation des instances territoriales