

REPRÉSENTANTS DES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS EN HAUTS-DE-FRANCE POUR 2022-2025



Les commissions des usagers (CDU), créées en 2016 et renouvelées une première fois en 2019, comptent parmi leurs 5 membres de droit deux représentants des usagers titulaires (+ leurs suppléants), désignés par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé, conformément à l'article R1112-81 du Code de la Santé Publique.

Les mandats arrivant à échéance fin 2022, l'ARS Hauts-de-France a procédé à un appel à candidatures auprès des associations d'usagers du système de santé agréées et désigné des représentants des usagers pour siéger au sein des CDU de la région Hauts-de-France.

Afin de favoriser l'installation des nouvelles CDU et la prise de fonction par les RU nouvellement nommés, nous vous proposons différents documents (rappels juridiques, recommandations, documents et outils mis à votre disposition) :

Vous êtes le représentant légal d'un établissement de santé et vous venez de recevoir la liste des Représentants des Usagers qui siégeront dans la Commission des Usagers de votre établissement, COMMENT FAVORISER LEUR PRISE DE FONCTION ?

 **AFFICHE - LES RU DE L'ÉTABLISSEMENT**

 **VIDÉO - PRÉSENTATION DES RU EN ÉTABLISSEMENT**

Vous venez d'être nommé Représentant des Usagers en Commission des Usagers d'un établissement de santé des Hauts-de-France, COMMENT PRENDRE VOS FONCTIONS ?

 **GUIDE DU RU EN CDU**

 **CATALOGUE DES FORMATIONS 2023 EN HAUTS-DE-FRANCE**

REPRÉSENTANTS DES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS EN HAUTS-DE-FRANCE POUR 2022-2025

Je suis le représentant légal d'un établissement de santé et viens de recevoir la liste des Représentants des Usagers qui siégeront dans la Commission des Usagers de mon établissement,

COMMENT FAVORISER LEUR PRISE DE FONCTION ?

Election des président.e et vice-président.e

La procédure d'élection du président et du vice-président est prévue à l'article R1112-81-1 du Code de la Santé publique qui dispose :

« I. - La présidence de la commission est assurée par un des membres mentionnés aux 1° à 3° du I de l'article R. 1112-81.

Le président est élu, pour un mandat de trois ans renouvelable deux fois, par l'ensemble des membres composant la commission prévus à l'article R. 1112-81.

Le vote a lieu au scrutin secret et uninominal, à la majorité absolue des suffrages exprimés. Si cette majorité n'est pas atteinte aux deux premiers tours, un troisième tour est organisé. La majorité relative suffit au troisième tour. En cas d'égalité entre les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix, le plus âgé d'entre eux est déclaré élu.

La commission des usagers élit dans les conditions prévues aux deux alinéas précédents un vice-président parmi les membres figurant aux 1° à 3° du I de l'article R. 1112-81. Le vice-président est issu d'une autre de ces catégories de membres que celle du président. Son mandat est renouvelable deux fois. »

Le renvoi à l'«ensemble des membres composant l'article R1112-81 conduit à rendre électeurs l'ensemble des catégories de membres composant la commission (y compris ceux de la composition éventuellement élargie par le règlement intérieur) qui ont une voix délibérative.

COMPOSITION MINIMALE	COMPOSITION ELARGIE	INVITÉS PERMANENTS OU PONCTUELS (EXEMPLES)
Directeur ou son représentant	Président de la Commission médicale d'établissement	Infirmière hygiéniste Responsable EOH (équipe opérationnelle d'hygiène)
2 médiateurs et leurs suppléants	Représentant de la Commission soins infirmiers, rééducation et médico-technique	Responsable du comité de lutte contre la douleur (CLUD)
2 représentants des Usagers et leurs suppléants	Représentant du personnel au sein du Comité Social d'Etablissement	Responsable du comité de liaison alimentation-nutrition (CLAN)
	Représentant du Conseil de Surveillance	Responsable qualité Chargé de relation avec les usagers
Voix délibérative et présence obligatoire	Voix délibérative et présence obligatoire si inscrit dans le règlement intérieur	Voix consultative et présence facultative

En présence du titulaire, le suppléant n'a pas vocation à prendre part au vote, les membres suppléants ne sont amenés à intervenir par voie délibérative qu'en cas d'absence des titulaires. Pour autant, nous recommandons que les membres suppléants soient invités à toutes les instances afin de faciliter leur travail.

REPRÉSENTANTS DES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS EN HAUTS-DE-FRANCE POUR 2022-2025

**Je suis le représentant légal d'un établissement de santé et
viens de recevoir la liste des Représentants des Usagers
qui siègeront dans la Commission des Usagers de mon établissement,
COMMENT FAVORISER LEUR PRISE DE FONCTION ?**

Production de l'arrêté de composition de la CDU

Cet arrêté reprend la liste nominative de tous les membres de la CDU ainsi que les noms des autres membres de droit et éventuels membres complémentaires nouveaux ou renouvelés.

Mise à jour du Règlement intérieur

Nous recommandons vivement que le règlement intérieur soit revu par la CDU nouvellement nommée afin de définir ensemble des modalités optimales de fonctionnement, communication, procédures, relations avec la CME, le conseil de surveillance ou organe collégial apparenté, etc.

Le règlement intérieur doit préciser les points suivants :

- les missions de la Commission ;
- la composition et désignation des membres de la Commission ;
- le rôle des président.e et vice-président.e ;
- le fonctionnement de la Commission ;
- le circuit de diffusion des ordres du jour et des comptes rendus de la CDU ;
- la fréquence des rencontres avec les autres instances de l'établissement ou inter-établissements ;
- la place des suppléants (représentants des usagers et médiateurs) ;
- les moyens matériels et humains que l'établissement s'engage à mettre à la disposition de ses membres pour faciliter leur mandat ;
- la fréquence d'actualisation du règlement afin d'y intégrer les pratiques à jour.

Fournir aux RU les moyens de mener leur mission

L'établissement doit fournir à tous les membres de la CDU et sans distinction les moyens matériels et humains pour faciliter leur mandat.

Les établissements de santé ont donc l'obligation légale de défrayer les représentants des usagers titulaires. Nous défendons la position selon laquelle les suppléants devraient être convoqués aux réunions et donc être indemnisés de leurs frais de déplacement.



**Retrouvez notre lettre ouverte sur la bonne application de l'article R-1112-90
du code de la Santé Publique dans les établissements de santé**

Aider le RU à se faire connaître de tous les usagers

Vous devez publier et communiquer rapidement la composition de la CDU sur votre site internet et dans le livret d'accueil des usagers (les coordonnées personnelles ou associatives des RU peuvent être partagées après décision collégiale de tous les RU de la CDU).

Nous vous recommandons de diffuser les supports de communication proposés par la délégation :

- Vidéo de présentation des RU en établissement que nous mettons à votre disposition gracieusement pour diffusion sur les écrans de l'établissement.
- Affiche de présentation des RU de l'établissement que nous vous proposons sous différents formats modifiables pour s'adapter aux mieux aux modalités de communication qui seront choisies par la CDU nouvellement nommée.

LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le Représentant des Usagers a pour mission de défendre les droits et les intérêts des usagers d'un établissement.



Les Représentants des Usagers sont là pour vous informer et répondre à vos questions. Vous pouvez les contacter aux coordonnées suivantes :



Prénom NOM

Association
Courriel
Téléphone



Prénom NOM

Association
Courriel
Téléphone



Prénom NOM

Association
Courriel
Téléphone



Prénom NOM

Association
Courriel
Téléphone

Logo et coordonnées de l'établissement

REPRÉSENTANTS DES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS EN HAUTS-DE-FRANCE POUR 2022-2025

**Je viens d'être nommé Représentant des Usagers en Commission des Usagers
d'un établissement de santé des Hauts-de-France,
COMMENT PRENDRE MES FONCTIONS ?**

Je demande à visiter mon établissement

La connaissance des lieux et de leur organisation aide à comprendre certaines problématiques rencontrées par les usagers. Nous vous conseillons de demander à pouvoir bénéficier d'une « visite guidée » de l'hôpital au moment de votre prise de mandat dans un établissement.

Je rencontre mes interlocuteurs

QUI ?	POURQUOI ?
Votre prédécesseur	<ul style="list-style-type: none"> > Recueillir son témoignage de RU sur son expérience dans l'instance > Savoir sur quoi être vigilant > Résumer avec lui les propositions déjà faites
Votre titulaire ou suppléant (et les autres RU de CDU et des autres instances)	<ul style="list-style-type: none"> > Déterminer entre vous les modalités de circulation des informations, de participation aux réunions, de suivi des dossiers et thématiques > Demander son avis sur certains sujets qu'il maîtrise mieux que vous
Le président de l'instance	<ul style="list-style-type: none"> > Connaître le fonctionnement de l'instance > Prendre connaissance avec le/la président(e) du règlement intérieur
Le chargé de relations avec les usagers (et/ou le responsable qualité)	<ul style="list-style-type: none"> > Comprendre comment s'organise le recueil des plaintes écrites et orales, et le secrétariat de la commission > Avoir accès aux documents utiles pour préparer les réunions > Avoir des informations sur le fonctionnement de l'établissement

Je m'informe sur le fonctionnement de mon instance

Pour vous imprégner du fonctionnement de votre instance, consultez les documents suivants disponibles auprès du secrétaire ou du président :

- le règlement intérieur a-t-il été actualisé récemment ?
- le rapport annuel de l'année passée : quelles sont les recommandations, avancées, et sujets qui n'avancent pas ?
- les 3 derniers comptes rendus : regardez les ordres du jour, les propositions des RU sont-elles bien inscrites ?

Je m'informe sur le fonctionnement de mon établissement

- Consultez le livret d'accueil et le site internet : sont-ils mis à jour et lisibles pour les usagers ?
- Repérez comment sont recueillies et traitées les réclamations, plaintes, questionnaires de sortie.
- Lisez la synthèse du projet d'établissement et ayez en tête les principaux chiffres-clés.
- Naviguez sur le service en ligne QualiScope de l'HAS : vous y trouverez des informations utiles sur la situation de votre établissement (activités, équipement, niveau de qualité...)
- Rencontrez l'équipe de la Maison des Usagers de votre établissement ou les associations qui y organisent des permanences.

