

Le représentant des usagers en Commission des Usagers des établissements de santé

Tout membre bénévole d'une association agréée en application de l'article L1114-1 du code de la santé publique peut demander à son association de proposer sa candidature au Directeur Général de l'ARS pour siéger en qualité de représentant des usagers au sein de la Commission des Usagers (CDU) d'un établissement. Il peut ainsi être nommé représentant des usagers titulaire ou suppléant par le Directeur Général de l'ARS pour trois ans renouvelables.

Lorsqu'un représentant des usagers siège au sein d'un conseil de surveillance ou de l'instance habilitée à cet effet dans un établissement de santé privé, il peut demander à siéger au sein de la CDU du même établissement. Le Directeur Général de l'ARS est alors dispensé de solliciter des propositions auprès des associations agréées.

1- Les missions de la CDU

La CDU dispose des missions suivantes :

- La participation à l'élaboration de la politique menée au sein de l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- La participation à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME) ;
- L'instruction de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité des soins ;
- L'instruction des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- Le recueil des observations des associations bénévoles au sein de l'établissement ;
- La consultation et l'analyse de l'ensemble des plaintes et réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leurs sont données.

2- Les missions du représentant des usagers en CDU

Le représentant des usagers assure la représentation des usagers du système de santé au sein des instances des établissements de santé. Lorsqu'il siège en CDU, il est chargé de veiller au respect des droits des usagers et contribue à élaborer des avis et recommandations sur les modalités d'accueil, la qualité et la sécurité des soins ou encore sur la défense des droits des usagers, ou tout autre sujet qu'il juge important pour améliorer la prise en charge ainsi que la vie quotidienne des usagers et de leurs proches. Il examine les plaintes et réclamations et est également amené à accompagner les usagers lors de leur rendez-vous de médiation s'ils le demandent.

Pour accomplir ces missions, le RU doit se faire connaître, s'enquérir des attentes des usagers, se rendre disponible pour écouter et soutenir les usagers dans leurs démarches relatives à leur accueil, leur prise en charge, leur information et leurs droits. Il peut ainsi assurer des permanences au sein de l'établissement.

En plus de sa participation aux quatre CDU réglementaires par an, le RU est sollicité pour participer à des commissions ad hoc telles que le Comité de lutte contre la douleur ou encore le Comité de liaison en alimentation et nutrition.

Le mandat engage le représentant des usagers à :

- Assister à toutes les commissions auxquelles il est convoqué ou, à défaut, à prévenir de son absence afin de permettre le bon déroulé de la commission ;
- Participer à la formation de base obligatoire mentionnée à l'article L1114-1 du code de la santé publique ainsi qu'aux actions de formations et d'information proposées dans le cadre de son mandat ;
- Respecter le secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal. Il peut, en effet, dans le cadre de la gestion des plaintes et réclamations, avoir accès à des informations médicales qui relèvent du secret professionnel/médical, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit.

L'établissement de santé de la CDU où siège le RU pourra, s'il le souhaite, consigner ces engagements au sein d'une charte signée par le RU au moment de sa prise de fonction.

3- Les droits du représentant des usagers en CDU

a) Le droit à la formation de base (article L1114-1 du code de la santé publique)

Cette formation est délivrée par les associations de représentants des usagers agréées. Elle doit permettre au représentant des usagers de faciliter l'exercice de son mandat.

Elle lui donne droit à une indemnité versée par l'association assurant la formation. Le décret n°2016-1768 du 19 décembre 2016 détermine les modalités de versement de la subvention publique allouée aux associations délivrant la formation pour financer cette indemnité.

b) Le droit au remboursement des frais de transport (article R1112-90 du code de la santé publique)

Le représentant des usagers a droit à une indemnisation au titre des frais de déplacement engagés dans le cadre de l'exercice de son mandat. Le règlement intérieur de la CDU peut prévoir les modalités de versement ainsi que le montant de cette indemnisation.

c) Le droit au congé de représentation (article L1114-3 du code de la santé publique)

Le représentant des usagers salarié ou agent de la fonction publique a droit à une autorisation d'absence lui permettant de participer bénévolement aux réunions de la CDU. Il peut faire valoir son droit à congé de représentation auprès de son employeur dans la limite de neuf jours ouvrables par an, temps de trajet inclus. Le congé de représentation doit être considéré par l'employeur comme du temps de travail effectif.

- Pour les salariés du privé

Le décret n°2017-1779 du 27 décembre 2017 fixe le montant de cette indemnité à un taux horaire de 8.40€. La demande d'indemnisation doit être adressée à l'établissement de santé de la CDU où siège le représentant des usagers.

Le règlement intérieur de la CDU peut prévoir les modalités de versement de cette indemnisation.

- Pour les agents de la fonction publique titulaires

Le congé de représentation est financé par l'autorité administrative dont il dépend et lui donne droit à plein traitement.

4- Le rôle de l'établissement de santé

- Il arrête la liste nominative des membres de la CDU, l'affiche dans l'établissement et la transmet au Directeur Général de l'ARS. Il doit également adresser cette liste à chaque patient via le livret d'accueil. Elle doit contenir les coordonnées à jour de chaque représentant des usagers ;
- Il met à la disposition des représentants des usagers les moyens d'assurer leurs missions : il leur donne

accès aux informations nécessaires, adresse les convocations aux commissions dans les temps réglementaires, garantit les droits des représentants des usagers, met à leur disposition les moyens matériels pour assurer les permanences au sein de l'établissement... ;

- Il organise une journée de présentation de l'établissement et de la CDU aux représentants des usagers nouvellement nommés afin de préparer le début de leur mandat ;
- Il organise régulièrement des actions d'information à destination des représentants des usagers afin de les faire connaître l'établissement, son fonctionnement ainsi que son activité. Il les informe, par ailleurs, régulièrement sur le calendrier de formations proposées par France assos santé ou toute association agréée.

5- La fin du mandat de représentant des usagers

Le représentant des usagers est nommé par le Directeur Général de l'ARS pour trois ans renouvelables.

Il peut, en revanche, mettre un terme à son propre mandat avant sa date d'échéance pour toute raison évoquée. Dans ce cas, le règlement intérieur de la CDU peut prévoir les modalités de démission permettant d'enclencher la procédure de désignation d'un nouveau représentant des usagers, dans les conditions fixées par le code de la santé publique.

Par ailleurs, en cas de faute grave avérée du RU ou de non-respect manifeste de ses engagements, le Chef d'établissement de la CDU au sein de laquelle siège celui-ci pourra adresser un rapport circonstancié et argumenté de la situation au Directeur Général de l'ARS, après en avoir informé la CDU. Le Directeur Général de l'ARS pourra, le cas échéant, mettre un terme au mandat concerné suivant l'évaluation de la situation.

Il est à noter que la révocation d'un représentant des usagers doit constituer l'ultime recours, après échec des discussions et/ou médiations.

Textes et documents de référence :

- Code de la santé publique
- Participation des usagers au fonctionnement du système de santé
Articles L1114-1 à L1114-7
- Commission des usagers
Articles R1112-79 à R1112-94
- Modalités de financement de la formation de base des représentants des usagers du système de santé
Articles D1114-39 à D 1114-42
- Décret n°2017-1779 du 27 décembre 2017 modifiant l'article D.1423-56 du Code du travail
- Guide du représentant des usagers en commission des usagers, France Assos Santé, mars 2021
- Le congé de représentation des représentants des usagers du système de santé, France Assos Santé, 2020