

Représentant des Usagers (RU) en Commission des Usagers (CDU)

L'ESSENTIEL

Le cadre légal du RU en CDU

Le Code de la Santé Publique (CSP) précise le cadre légal de la représentation des usagers (RU) en Commission des usagers (CDU)

=> Les conditions pour devenir RU : art R1112- 83;

=> L'obligation d'avoir une CDU avec des RU dans les établissements de santé (hôpital public, privé, privé à but non lucratif) : art L 1112-3;

=> La composition de la CDU, la présidence, le cadre de ses missions : art R1112 -79 et suivants.

Les conditions pour être RU

Pour être **RU** il faut:

- être majeur;
- être bénévole adhérent d'une association agréée représentant les usagers du système de santé ([liste](#));
- Etre mandaté par le président de son association agréée en santé;
- Etre nommé par l'Agence Régionale de Santé après dépôt de sa candidature;
- Faire une formation obligatoire de 18h.

Son mandat

- La présence de RU en CDU est **obligatoire** : il y a 4 mandats par CDU, 2 titulaires et 2 suppléants.
- Le mandat dure 3 ans, est renouvelable sans limitation et demande une disponibilité d'environ 10 à 20 jours par an.
- La nomination d'un RU est actée par la publication d'un arrêté signé du directeur de l'Agence Régionale de Santé.
- En tant que RU, il est possible de siéger dans d'autres instances au sein de l'établissement de santé.

Ses missions

Le RU est nommé au titre de son association d'origine mais **représente et porte la voix de TOUS les usagers** (quel que soit leur profil, leur pathologie...). Ses missions sont de :

- **Se faire connaître** des usagers, des patients, des proches, et des professionnels,
- **Accompagner** les usagers dans leurs démarches (écoute, remontée de plaintes et réclamations, information, orientation, soutien lors de médiation...)
- Faire connaître et **défendre les droits des usagers** au sein de l'établissement,
- Transmettre les besoins des usagers et **proposer des pistes d'amélioration**,
- **Participer** au projet d'établissement, via notamment le projet des usagers,
- Etre obligatoirement audité lors de la certification et participer aux démarches d'amélioration de la qualité de l'établissement.



Ses droits et ses devoirs

- Le RU en CDU exerce son mandat **à titre gracieux** et ses frais de déplacements sont **indemnisés** par l'établissement,
- S'il est salarié ou fonctionnaire, le RU a droit, sous certaines conditions, à un **congé de représentation** lui permettant de justifier de son absence et de bénéficier d'indemnité compensant sa perte de revenu,
- L'établissement doit mettre à disposition des RU les moyens d'exercer leur mandat (accès aux informations, convocation en temps et en heure, défraiement des frais de déplacements ...),
- Le RU en CDU est astreint **au secret professionnel** dans les conditions des art. 226-13 et 226-14 du code pénal.

Ses partenaires

Le RU collabore et entretient des liens avec :

- Les **autres représentants des usagers** (titulaires et suppléants) pour travailler en équipe,
- Les **autres membres de la CDU** (représentant de l'établissement, médiateur médical et médiateur non médical,...),
- Les **usagers et leurs proches** pour défendre leurs droits,
- Les **professionnels de l'établissement** : personnes en charge de la relation avec les usagers, responsables de la qualité, direction, autres membres des commissions diverses,
- Les **associations** partenaires de l'établissement de santé .

Ses formations et son accompagnement

La formation initiale obligatoire : Les RU, nouvellement nommés, doivent suivre une formation généraliste obligatoire de 18 heures sur la mission du représentant des usagers, les droits des usagers et l'organisation du système de santé (formation gratuite, indemnisée et frais pris en charge).

En étant bénévole d'une association membre de France Assos Santé, le RU bénéficie de :

- **Formations complémentaires gratuites** (RU en CDU, la gestion des plaintes et des réclamations, la médiation, le recueil de la parole des usagers...) => [Formations RU](#)
- Un **accompagnement de proximité et d'animation de réseau** : groupe d'échanges de pratiques, rencontres entre RU, soutien pour la mise en place d'évènements comme la Journée Européenne des Droits en Santé...

Les 5 principes du RU

Pour favoriser l'application des **droits des usagers du système de santé**, France Assos Santé propose **5 principes d'action** :

1. Agir et participer ensemble : principe démocratique de partage du pouvoir et d'action collective,
2. Accéder aux soins et à la santé pour tous,
3. Savoir et choisir : avoir l'accès à l'information sur l'organisation et droit d'agir en cas de dommages,
4. Prévenir, améliorer et réparer: faire entendre la voix des usagers pour participer à l'élaboration des politiques publiques pour améliorer le système de santé,
5. Défendre la sécurité des patients et la qualité des soins.