Les essentiels de la commissions des usagers

Contexte

Les journées d'échanges "Acteurs de Santé" 2025 se sont déroulées au mois de juin à Lyon et Clermont-Ferrand. La thématique de cette édition, **"La commission des usagers, nouveau départ : défis et opportunités"**, illustrait la volonté de préparer l'installation des nouvelles commission des usagers suite au renouvellement des mandats de représentants des usagers.

Au cours de ces deux journées, des ateliers collectifs ont amené les participants à réfléchir aux priorités d'actions des commissions des usagers dès leur installation.
Soutenues par l'Agence Régionale de Santé, ces deux journées ont rassemblé près d'une centaine de personnes autant professionnels que bénévoles.

Le fruit des réflexions des ateliers vous est présenté dans ce document pour mettre en avant les éléments essentiels de l'installation des nouvelles commissions des usagers L'objectif : faire de la CDU un véritable outil d'amélioration de la qualité au sein des établissements.

A vous de jouer !

*** CDU = Commission des usagers**

Les essentiels de la commissions des usagers

Sommaire

Contexte

1. **La commission des usagers et ses membres sont connus et reconnus au sein de l'établissement par les professionnels et les usagers**
   - Communiquer sur la CDU et les Représentants des Usagers
   - Formation des « personnes » en lien avec les usagers sur la CDU pour qu'elles puissent renseigner le public
   - Organisation d'un évènement pour la JEDS
2. **Le circuit des plaintes et réclamations est adapté au recueil de la parole et permet un réel suivi des actions mises en place**
   - Définition du fonctionnement du circuit des plaintes et réclamation
   - Elaboration d'un circuit de recueil des plaintes orales
   - Recueil de l'expérience des patients
3. **L'organisation de la commission des usagers permet à ses membres d'être investis et intégrés**
   - Organisation des élections de président et vice-président
   - Relecture et mise à jour du règlement intérieur de la CDU
   - Elaboration d'un projet des usagers
   - L'ordre du jour idéal
4. **La commission des usagers est intégrée dans le fonctionnement global de l'établissement et prend toute sa place**
   - Favoriser l'interconnaissance de la CDU et des autres instances de l'établissement
5. **La commission des usagers est force de proposition pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge**
   - Organisation de réunion de préparation de la certification avec les membres de la CDU (parler du patient traceur)
   - Suivi des indicateurs qualité

Conclusion

1/ La commission des usagers et ses membres sont connus et reconnus au sein de l'établissement par les professionnels et les usagers

Communiquer sur la CDU et les Représentants des Usagers

Les points clés :

- Prévoir un questionnaire de mesure d'impact sur la connaissance de la CDU : avant l'opération, distribuer quelques questionnaires aux salariés et aux usagers de l'établissement (via l'intranet, la newsletter pour les salariés, via un affichage ou des prises de contact pour les usagers). Après l'opération, refaire le même questionnaire pour mesurer les retombées de l'action.
- Définir l'objectif de cette campagne pour les deux publics afin d'élaborer les supports adéquats ou se procurer des supports existants.
- Définir la forme de l'action (affichage, stand, rencontres…) en fonction des objectifs et du temps alloué.

Ressources :

- KIT de présentation des représentants des usagers

Formation des « personnes » en lien avec les usagers sur la CDU pour qu'elles puissent renseigner le public

Les points clés :

- Définir le format possible de la formation : le temps disponible, les formats possibles…
- … Afin d'envisager un programme adapté : accessible, pédagogique et ludique.
- Mesurer l'impact de l'action avec un questionnaire avant et après.
- Faire intervenir un RU et un autre acteur de la CDU pour "humaniser" les fonctions et la commission.
- Lors de la réunion d'accueil des nouveaux salariés, présenter systématiquement les RU et la CDU (avec intervention des acteurs).

Ressources :

- Guide du RU en CDU
- KIT de présentation des représentants des usagers

1/ La commission des usagers et ses membres sont connus et reconnus au sein de l'établissement par les professionnels et les usagers

Organisation d'un évènement pour la JEDS

Les points clés :

- Prévoir des réunions de préparation interne à l'établissement pour décider des acteurs impliqués, du sujet, des animations proposées ...
- Communiquer sur l'évènement en amont : gazette interne, affichage dans les espaces communs, self, journal local.
- Convier toutes les associations de l'établissement à se mobiliser pour cet évènement.
- « Donner envie » de venir en proposant des stands ou ateliers et un accueil café.
- Participer au « café méthodo » en visio proposé par France Assos Santé Auvergne Rhone Alpes.
- D'autres évènements dans l'année sont également l'occasion de parler des droits en santé : semaine sécurité des patients, journée mondiale de l'hygiène des mains...

Ressources :

- Page dédiée à la JEDS et ses outils à télécharger

Centre Hospitalier Ardèche Nord

HAD Soins et Santé

Centre Hospitalier Emile Roux

Centre Hospitalier Ste Marie Clermont-Ferrand

HCL Hôpital de la Croix-Rousse

Hôpital St Joseph St Luc

2/ Le circuit des plaintes et réclamations est adapté au recueil de la parole et permet un réel suivi des actions mises en place

Définition du fonctionnement du circuit des plaintes et réclamation

Les points clés :

- Acculturer les membres de la CDU au circuit des plaintes et réclamations :
  - Créer et diffuser un rapide questionnaire aux membres de la CDU (professionnels et RU) pour mesurer leur connaissance ou non du circuit existant.
  - Lors de la CDU suivante, restituer les résultats du questionnaire tout en présentant le fonctionnement actuel du circuit des plaintes et réclamations.
- Questions indispensables à se poser :
  - L'entrée de la plainte : comment l'usager (patient ou proche) peut apporter une remarque auprès de l'établissement ? Il est également possible de parler des retours positifs : comment les transmettre ?
  - Par qui passe la plainte ? Qui la reçoit ? Comment est-elle enregistrée ?
  - Qui donne réponse ? Dans quel délai ?
  - Qui traite la plainte ?
  - Comment les membres de la CDU ont accès à ces plaintes ? Quel est le rôle précis de la commission ?
  - Qui écrit la réponse ? Quelles sont les suites possibles ? Comment sont impliqués les acteurs ?
- Pour assoir la fonction de la CDU dans du circuit des plaintes et réclamations, noter tous les éléments dans le règlement intérieur de la commission.

Ressources :

- Répertoire de bonnes pratiques « Circuit des plaintes et réclamations dans les établissements de soins »
- Formation :
  - Analyser les plaintes et réclamations
- Atelier :
  - Obtenir les plaintes et réclamations
  - Analyser les plaintes et réclamations en établissement psychiatrique

2/ Le circuit des plaintes et réclamations est adapté au recueil de la parole et permet un réel suivi des actions mises en place

Elaboration d'un circuit de recueil des plaintes orales

Les points clés :

- Créer une modalité de recueil qui assure une transcription fidèle de la réclamation formulée oralement. Il convient de voir :
  - Qui recueille la plainte et qui la rédige ? Est-ce la même personne ? Faut-il deux personnes ?
  - Validation obligatoire de l'écrit par la personne émettrice de la plainte.
- Présenter l'outil, son fonctionnement et les modalités de recueil à tous les professionnels de l'établissement.

Ressources :

- Répertoire de bonnes pratiques « Circuit des plaintes et réclamations dans les établissements de soins »
- Formation :
  - Analyser les plaintes et réclamations

Recueil de l'expérience des patients

Les points clés :

- Réaliser un état des lieux de l'existant et une visite de l'établissement (après accord du responsable).
- Formation des professionnels et des RU aux différentes méthodes de recueil de l'expérience.
- Définir les modalités de recueil, les objectifs et les indicateurs.
- Retravailler le formulaire de satisfaction.
- Présenter un bilan chaque année en CDU et suivi des actions correctives et l'inclure dans le bilan annuel de la commission.

Ressources :

- Formation :
  - Améliorer la qualité en établissement de santé
  - Découvrir la méthode « Patient Traceur HAS »
- Formations organisées par le CEPPRAAL
- Institut Français Expérience Patient

3/ L'organisation de la commission des usagers permet à ses membres d'être investis et intégrés

Organisation des élections de président et vice-président

Les points clés :

- Inscrire les élections à l'ordre du jour de la prochaine commission des usagers.
- Préparer un document récapitulatif des missions et des rôles du président et vice-président de la CDU et le joindre à la convocation pour la première CDU avec un appel à candidature.
- Formaliser les modalités de vote : le règlement intérieur doit indiquer les conditions de mise en place de cette élection et les communiquer aux membres à voix délibérative.
- Créer une fiche « composition de la CDU », l'afficher et la diffuser dans tous les services et sur le site internet.

Ressources :

- L'article de loi R.1112-81-1
- Formation :
  - Devenir président de commission des usagers
  - Présider la Commission des usagers

Relecture et mise à jour du règlement intérieur de la CDU

Les points clés :

- A prioriser dès l'installation de la nouvelle CDU.
- Envoyer le règlement intérieur actuel à tous les membres de la CDU pour en demander une relecture.
- Dédier un temps spécifique lors de la CDU à la définition des éléments à ajouter ou modifier dans le nouveau règlement intérieur.
- Inscrire dans le règlement intérieur toutes les modalités de fonctionnement la CDU : accès aux plaintes et réclamations, rôle des RU suppléants, gestion des absences...

Ressources :

- Exemple de règlement intérieur France Assos Santé
- Fiche pratique sur le Le règlement intérieur
- Atelier :
  - Contribuer au règlement intérieur

3/ L'organisation de la commission des usagers permet à ses membres d'être investis et intégrés

Elaboration d'un projet des usagers

Les points clés :

- Prévoir ce sujet à l'ordre du jour de la CDU pour discuter de l'opportunité de créer un projet des usagers dans l'établissement.
- Recenser, identifier et caractériser les besoins. Par exemple : analyse des questionnaires de satisfaction, remontée des patients, rencontres avec les associations qui participent à la vie de l'établissement, enquêtes ciblées...
- Définir une ou plusieurs personnes référentes du projet qui seront garantes de son avancement et des présentations régulières au sein de la CDU.
- Formaliser un suivi sur la durée du projet : rétroplanning, indicateurs...
- Prévoir l'évaluation du projet des usagers.

Ressources :

- Guide "Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé"
- Formation :
  - Participer à un projet des usagers

L'ordre du jour idéal

Les points clés :

- L'ordre du jour est accompagné de tous les documents à étudier avant la séance.
- Vous pouvez proposer/ajouter des points à mettre à l'ordre du jour.
- L'ordre du jour est envoyé aux titulaires comme aux suppléants minimum 8 jours avant et, dans l'idéal, 15 jours avant la date de la réunion.
- Pour les RU, prévoyez une rencontre ensemble avant la CDU , allez consulter les plaintes et réclamations selon les modalités définies dans le règlement intérieur et répartissez-vous les points de l'ordre du jour à préparer.

Ressources :

- L'article de loi R1112-88
- Atelier :
  - Préparer ma première CDU

4/ La commission des usagers est intégrée dans le fonctionnement global de l'établissement et prend toute sa place

Favoriser l'interconnaissance de la CDU et des autres instances de l'établissement

Les points clés :

- Inviter les RU à siéger dans les commissions de l'établissement : CLIN (Comité de lutte contre les infections nosocomiales), CLAN (Comité de liaison en alimentation et nutrition), CLUD (Comité de lutte contre la douleur), CAL (Commission de l'activité libérale)…
- Remettre à tous les membres des commissions le calendrier des réunions des instances.
- Rendre accessibles les comptes-rendus des autres instances aux membres de la CDU.
- Programmer annuellement une présentation des instances avec l'intervention des responsables des commissions afin de rendre compte de leur action en CDU.
- Inviter les membres des autres instances à participer à une CDU.
- Associer les membres de la CDU à la rédaction (ou la mise à jour) du projet d'établissement.

Ressources :

- Guide du RU en CDU
- Guide du RU en établissement de santé
- Atelier :
  - Découvrir le fonctionnement de mon établissement

5/ La commission des usagers est force de proposition pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge

Suivi permanent de la démarche continue de la qualité en vue de la certification

Les points clés :

- Organiser des groupes de travail et présenter en CDU les méthodes d'évaluation et la démarche de certification (exemple : méthode du patient traceur).
- Prévoir un retroplanning des réunions avec les membres de la CDU, une fois la date de certification connue.
- Mettre en place un tableau de bord de préparation de la certification.
- Recenser les critères à améliorer et les points de vigilance et maintenir le suivi au-delà de la certification.
- Préparer les équipes de l'établissement à la certification via des réunions de présentation, des stand d'information voire des activités ludiques.
- En amont des entretiens avec les experts visiteurs, organiser un temps spécifique entre RU.

Ressources :

- Fiche pratique HAS "Les représentants des usagers dans la certification"
- Guide d'entretien des experts-visiteurs avec les représentants des usagers HAS
- Manuel HAS "Certification des établissements de santé pour la qualité des soins"

Suivi des indicateurs qualité

Les points clés :

- Prévoir un point trimestriel de présentation et de suivi des EI et EIG.
- Créer et mettre en place un tableau de suivi des indicateurs et des EI et EIG.
- Identifier en équipe des pistes d'amélioration associées aux EI et EIG.
- Définir les modalités de suivi des actions correctives
- Organiser des RETEX / CREX et inviter les RU à y participer.

Ressources :

- Formation :
  - Améliorer la qualité en établissement de santé
- Formations organisées par le CEPPRAAL
- Atelier :
  - Utiliser des indicateurs

Les essentiels de la commissions des usagers

Conclusion

Nous espérons que toutes ces informations vous ont été utiles pour installer la nouvelle commission des usagers de votre établissement. Ancrée sur des bases solides, la CDU sera à coup sur un outil d'amélioration de la qualité !

Suivez toutes nos actualités sur notre site internet

Retrouvez notre catalogue de formation

Pour toute question ou pour nous partager vos bonnes idées, contactez nous :
auvergne-rhone-alpes@france-assos-sante.org