

# Guide d'entretien des experts-visiteurs avec les représentants des usagers

Cibles prioritaires **EV/RU**

## À savoir

### Les représentants des usagers : qui sont-ils ?

#### → Représentants des usagers en CDU

Issus d'associations de patients, familles ou consommateurs, agréées du système de santé, les représentants des usagers sont nommés par le directeur général de l'agence régionale de santé (ARS), sur proposition de leur association pour un mandat de 3 ans, renouvelable.

Ils siègent dans des instances du système de santé et notamment au sein des établissements de santé, où ils veillent, en commission des usagers (CDU), au respect des droits du patient et à l'élaboration de la politique qualité et sécurité des soins.

Ils sont tenus au secret professionnel, du fait de leur mandat, conformément aux dispositions des articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

La réglementation prévoit qu'ils puissent entre autres :

- être contactés directement par les usagers, les accompagner, les informer, les orienter ;
- assister à une médiation, à la demande de l'utilisateur ;
- présider la CDU ;
- suivre une formation de 2 jours et s'inscrire dans une démarche de formation continue auprès de leur association.

Ils peuvent aussi être associés et participer au comité de pilotage, aux commissions et groupes de travail des établissements de santé publics et privés.

Bénévoles, ils ont droit au remboursement de leurs frais kilométriques dans le cadre de l'exercice de leur mandat et à 9 jours de congés de représentation/an, s'ils sont salariés.

#### → Associations de patients

L'action des associations au sein des établissements de santé fait l'objet d'une convention passée entre l'association et l'établissement qui est évaluée régulièrement.

Les bénévoles de l'association de patients peuvent mettre en place des actions d'information, de prévention, de formation (exemple : programme ETP), de soutien et d'accompagnement à destination des usagers.

Les associations conventionnées sont invitées au moins une fois par an en CDU à faire part de leurs observations.

Elles participent au projet des usagers porté par la CDU, s'il existe.

### Références légales et réglementaires

Sur la commission des usagers :

- [article L.1112-3](#) du Code de la santé publique
- [article R. 1112-79 et suivants](#) du Code de la santé publique

Sur l'agrément des associations du système de santé et la formation des représentants des usagers :

- [article L.1114-1](#) du Code de la santé publique.

### Mesure de la satisfaction des usagers

Article L. 1112-2 du Code de la santé publique : « La qualité de la prise en charge des patients est un objectif essentiel pour tout établissement de santé. Celui-ci doit procéder à une évaluation régulière de leur satisfaction, portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour. Les résultats de ces évaluations sont pris en compte dans la certification définie aux articles L. 6113-3 et L. 6113-4.

Chaque établissement remet aux patients, lors de leur admission, un livret d'accueil auquel est annexée la charte du patient hospitalisé, conforme à un modèle type arrêté par le ministre chargé de la santé. »

Article R. 1112-67 du Code de la santé publique : « Tout hospitalisé reçoit avant sa sortie un questionnaire destiné à recueillir ses appréciations et ses observations. »

### Pour aller plus loin

- [Le représentant des usagers du système de santé](#)
- [Où siègent les représentants des usagers dans les instances de santé ?](#)
- [La commission des usagers : son rôle dans l'examen des plaintes](#)
- [Accéder à toutes les fiches pratiques de France Assos Santé](#)
- [S'impliquer dans la certification pour faire valoir le point de vue des usagers, guide HAS 2015\)](#)
- [Construire et faire vivre le projet des usagers en établissement de santé](#)
- [Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire, HAS 2020](#)

## Guide d'entretien des experts-visiteurs avec les représentants des usagers

Le guide propose des questions à adapter selon le contexte, lors de la séance d'échanges entre experts-visiteurs (EV) et représentants des usagers (RU), prévue lors de la visite de certification de l'établissement de santé.

Les questions posées sont rattachées aux éléments d'évaluation (EE) du référentiel. Les réponses apportées contribuent à l'évaluation des critères concernés.

### 3.2-01 L'établissement promeut toutes les formes de recueil de l'expression du patient

EE : Les résultats des enquêtes de satisfaction et des questionnaires sur l'expérience des patients sont analysés en collaboration avec les représentants des usagers et présentés à la commission des usagers (art R. 1112-80).

- Les résultats des différentes enquêtes de satisfaction des patients (e-Satis et questionnaires de sortie) vous sont-ils communiqués ?
- Contribuez-vous à leur analyse ?
- Participez-vous à l'élaboration d'autres enquêtes de satisfaction ?  
*Exemples : livret d'accueil, délais d'attente en consultation, sortie du patient, autres selon les structures.*
- Êtes-vous associés à l'élaboration et la mise en œuvre des démarches pour recueillir l'avis ou la perception des patients sur leur expérience (PREMS), et les résultats de leurs traitements sur leur santé (PROMS) ?  
*Exemples : questionnaires pour prothèse totale de hanche ou genou programmée...*

### 3.2-11 L'établissement assure l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement, dans les instances et dans la vie de l'établissement

EE : Les représentants des usagers et les associations de patients sont impliqués au sein de l'établissement.

- Considérez-vous avoir été accueillis et intégrés lors de votre arrivée dans cet établissement ?  
Si oui, comment ?  
*Exemples : organisation d'une réunion d'accueil, journée de formation, journée d'information, journée d'intégration, visite de l'établissement et des services, remise de documents utiles en CDU, etc.*
- Considérez-vous que l'établissement mette les moyens matériels pour faciliter votre mandat ?  
*Exemples : badge d'accès, badge d'identification, accès au self à des tarifs préférentiels, place de parking, mise à disposition d'un bureau, connexion Internet, accès à CALISTA, concertation en amont des réunions pour le calendrier de la CDU, accès à la lettre d'informations ou au journal interne de l'établissement.*
- Considérez-vous que les modalités organisationnelles facilitent vos échanges avec les équipes : direction, professionnels des secteurs d'activité ?  
*Exemples : échanges avec les membres de la direction qualité, professionnels ou patients.*
- Intervenez-vous lors de la journée d'accueil des nouveaux arrivants ?
- Avez-vous un temps dédié spécifique dans la journée pour présenter les RU ?  
*Exemples : accueil des internes ou autres professionnels.*
- Intervenez-vous lors des formations auprès des étudiants ?  
*Exemples : interventions en IFSI, écoles de sages-femmes, aides-soignant(e)s.*
- Assistez-vous régulièrement aux instances réglementaires ?  
*Exemples : CS ou CA, CDU, CAL, le cas échéant.*
- Êtes-vous associés dans d'autres lieux de concertation au-delà des instances réglementaires  
*Exemples : CSMIRT, CLIN, CLIAS, CLAN, CLUD, CVIRIS, comité d'éthique.*

- Quel rôle avez-vous dans ces comités ?
- Vos propositions sont-elles prises en compte ?
- Êtes-vous associés à des réflexions ou démarches internes ?  
*Exemples : groupes de travail (exemple : GT prévention des chutes), évaluations internes et préparation de la visite de certification, semaine sécurité du patient, enquêtes, formation des professionnels, groupe de relecture des documents destinés aux patients, développement de la télémédecine, lien ville/ hôpital, etc.*
- Êtes-vous associés à la gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles ?
- Comment les associations sont-elles impliquées dans l'établissement ?
  - Les associations conventionnées avec l'établissement ont-elles été impliquées dans l'élaboration du projet des usagers, s'il existe ?
  - La place des bénévoles associatifs intervenant dans les unités de soins auprès du patient est-elle reconnue et facilitée par les équipes ?

**EE : Les actions de sensibilisation et d'information auprès des patients sont favorisées.**

- Mettez-vous en œuvre des actions de sensibilisation et d'information auprès des patients dans le cadre de la prévention et l'éducation dans la santé ?  
*Exemples : participation à des journées de sensibilisation auprès du public à l'occasion de manifestations internes : semaine sécurité des patients, journées à thème relatives à l'ETP, les dons d'organes, les maladies cardio-vasculaires, le diabète, la journée internationale du rein, la journée hygiène des mains, etc.*

**EE : Les représentants des usagers donnent leur avis sur des projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients (accueil, locaux, signalisation...).**

- Donnez-vous votre avis sur des projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients ?  
*Exemples : projet architectural, accueil et accessibilité des usagers vivant avec un handicap, signalisation, hygiène, locaux, repas, prestations diverses, sécurisation des données, etc.*

**EE : Les représentants des usagers ont connaissance des plaintes et réclamations, des événements indésirables graves (EIG), des événements indésirables associés aux soins (EIAS), des réponses aux questionnaires de satisfaction, des résultats d'e-Satis, et participent aux évaluations des actions entreprises.**

- Avez-vous accès dans un délai raisonnable aux courriers, plaintes et réclamations ? Si non pourquoi ?
- Êtes-vous informés des réponses apportées par l'établissement ?
- Avez-vous connaissance des événements indésirables graves, des événements indésirables associés aux soins, des résultats des enquêtes de satisfaction, d'e-Satis ?
- Êtes-vous associés à l'analyse de ces retours d'expérience des patients et usagers ?
- Participez-vous aux évaluations des plans et actions entreprises et à leur suivi ?

**EE : S'il existe, le projet des usagers est articulé avec le projet médical et soignant.**

- Existe-t-il un projet des usagers ?
- Si oui, est-il en lien avec les autres projets : projet médical, projet soignant, etc. ?
- Si non, avez-vous l'ambition d'en proposer un et de l'élaborer ?

**EE : Les représentants des usagers contribuent à la définition de la politique d'accueil et de prise en charge.**

- Participez-vous à la définition de la politique d'accueil et de prise en charge ?  
Si oui, comment ?
- Êtes-vous associés à l'organisation des parcours de soins dans l'établissement et au sein du territoire, au bénéfice du patient ?  
Si oui, comment ?
- Quelles sont vos contributions ?  
*Exemples : participation au rapport annuel de la CDU, organisation des parcours de soins, développement de la notion d'expérience du patient, etc.*

### 3.7-02 L'établissement prend en compte le point de vue du patient dans son programme d'amélioration de la qualité

**EE : Le programme d'amélioration de la qualité intègre les contributions des usagers.**

- La politique institutionnelle s'appuie-t-elle sur la place des patients et des proches dans l'établissement ?
- Comment êtes-vous associés avec l'ensemble des professionnels pour participer au recueil d'expression des patients et engager des actions innovantes ?  
*Exemple : journées des patients et usagers au sein de l'institution.*
- Avez-vous le sentiment que votre contribution est prise en compte ?  
*Exemples : recommandations et propositions d'amélioration intégrées et suivies dans le plan d'amélioration institutionnel, analyse des questionnaires de sortie, des plaintes, rapport annuel, etc.*

### 3.7-03 Les indicateurs qualité et sécurité des soins sont communiqués, analysés, exploités à l'échelle de l'établissement

**EE : Les indicateurs qualité et sécurité des soins sont présentés à la commission des usagers.**

- Avez-vous connaissance des indicateurs qualité et sécurité des soins ?
- Vous sont-ils présentés en CDU ?
- Participez-vous à leur analyse et leur suivi ?
- Les usagers peuvent-ils prendre connaissance de ces indicateurs au sein de l'établissement ? Si oui, comment affichage, référence au site scope santé ?

### 3.7-04 Les analyses des événements indésirables graves sont consolidées, exploitées et communiquées à l'échelle de l'établissement

**EE : La commission des usagers est informée lors de chaque réunion des événements indésirables graves déclarés par l'établissement.**

- Avez-vous connaissance des événements indésirables graves déclarés par l'établissement ?
- Avez-vous connaissance des causes relatives à ces événements indésirables graves et du suivi des actions mises en place ?
- Faites-vous des propositions en amont ou pendant la CDU ?
- Avez-vous connaissance des interventions des structures régionales d'appui, en lien avec les travaux proposés pour la déclaration et l'analyse des EIG et l'ARS ?