

Dans les établissements de santé

**DEVENEZ REPRÉSENTANT
DES USAGERS EN CDU !**

PROCHAIN APPEL À CANDIDATURE

À VENIR

2025-2028



PRENEZ DATE !

du 1er juin au 15 septembre 2025

WEBINAIRE DE PRÉSENTATION

Voir le REPLAY ICI

Devenir Représentant des Usagers (RU) en CDU

RU en CDU : une mission pas comme les autres

Une mission encadrée par la loi

Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

Loi du 9 août 2004

Ordonnance du 24 avril 1996

Le RU doit être **membre d'une association agréée*** en santé

C'est l'association qui propose la candidature d'un ou d'une RU et les candidats sont ensuite désignés par le Directeur Général de l'ARS

A quoi sert la CDU ?

La Commission des Usagers (CDU) est une **instance de dialogue et d'échange interne** aux établissements de santé.

Sa vocation est l'amélioration de la prise en charge des usagers en prenant en compte son regard et son expression.

Ses missions sont vastes

- Participation à la politique visant l'accueil, la prise en charge, l'information, les droits des usagers
- Saisine sur tout sujet lié à la politique qualité, sécurité des soins
- Suivre le traitement des plaintes et réclamations
- Information et suivi des Evènements Indésirables graves (EIG) liés aux soins
- Proposer un projet des usagers en lien avec le projet médico soignant de l'établissement
- Rédiger un rapport d'activité annuel de la commission des usagers

Quel est le rôle du RU ?

Le Représentant des Usagers (RU) est **porteur de la parole** des usagers.

Son rôle est

- De défendre et veiller au respect des droits des usagers
- Participer à la demande de l'utilisateur à la démarche de médiation
- Contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé
- Contribuer à la production d'avis et/ou de recommandations
- Participer à l'amélioration de la vie quotidienne et patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins, attentes et problèmes auprès des décideurs

Quels liens entre le RU et son association ?

Le Représentant des Usagers (RU) est un **ambassadeur** de la **démocratie en santé** au sein de son association.

- Il alimente la réflexion de l'association agréée à laquelle il appartient,
- il rend compte de son mandat
- il participe et relaie les formations spécifiques pour développer ses compétences et son expertise,
- il recueille les besoins des usagers,
- il mobilise les bénévoles sur la représentation
- il participe à la dynamique des Maisons et/ou Espaces des Usagers existant au sein des établissements

***L'agrément en santé est délivré pour 5 ans**
Associations pensez à vérifier l'échéance du renouvellement

Devenir Représentant des usagers (RU) en CDU

Lancement de l'appel à candidature : mémento

Je suis déjà RU

- J'informe la CDU dans laquelle je suis mandaté(e) que je souhaite renouveler mon mandat ainsi que mon association qui portera ma candidature
- Je peux proposer de présenter mon rôle de RU aux bénévoles de mon association

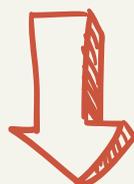
Je souhaite devenir RU

- J'en parle à mon association
- Je choisis dans quel établissement je souhaiterais être RU
- C'est mon association qui présentera ma candidature au lancement de l'appel à candidature (AAC)

Je suis une asso agréée

- J'informe les bénévoles de mon association du lancement de l'AAC
- Pour les RU en poste je leur demande s'ils veulent candidater de nouveau.
- J'organise un bilan de la mandature avec eux/elles.
- Je m'appuie sur les RU de mon association pour présenter la fonction aux personnes intéressées
- Si mon association est adhérente à France Assos Santé je peux inviter les intéressé(s) à s'inscrire aux sessions de sensibilisation/formation

Renouvellement de **tous les postes RU** titulaires/suppléants pour les **252 CDU** installées en Nouvelle Aquitaine pour la période **2025-2028**



Processus de désignation

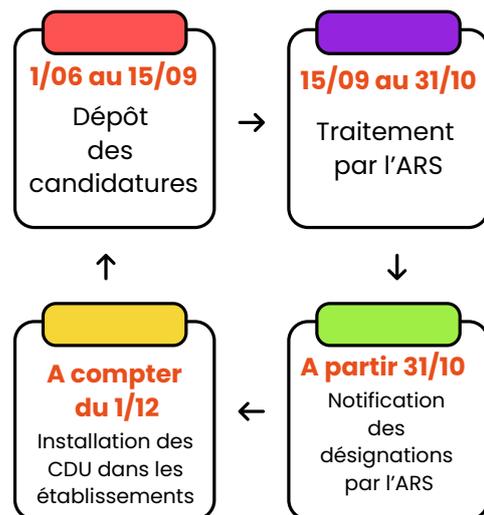
2025

Appel à candidature régional
via **démarches simplifiées**

2026 à 2028

Suivi départemental des **postes vacants**

Calendrier de dépôt des candidatures



Comment candidater

Formulaire en ligne depuis le site de l'ARS à **remplir par l'association et le candidat**

Ce qui est demandé :

- Le nom de l'association et le mail de contact
- Contact du président de l'association
- Le numéro d'agrément de l'association et la date d'expiration
- le nom et coordonnées du candidat
- Choix du/des établissements
- Motivations
- Attestation de formation si renouvellement

Démarches simplifiées

Se connecter à démarches simplifiées

- j'ai déjà un compte, je renseigne mon adresse mail et mon mot de passe
- je n'ai pas de compte, je clique sur le lien de la démarche, je renseigne mon adresse mail et j'entre un mot de passe
- j'ai un compte **France Connect**, je choisis un compte de connexion (améli, impôt.gouv, la Poste) et j'entre mes identifiants

Devenir Représentant des usagers (RU) en CDU

L'engagement & le soutien de France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine

1

Une **offre de formation adaptée et permanente** dont **l'habilitation à dispenser la formation obligatoire RUEA (Ru En Avant)** pour tout nouveau RU

2

Sur demande, des **sessions de sensibilisation "RU pourquoi pas moi ?"** **En présentiel ou distanciel** auprès des bénévoles associatifs

Voir la page dédiée à la RU [ICI](#)

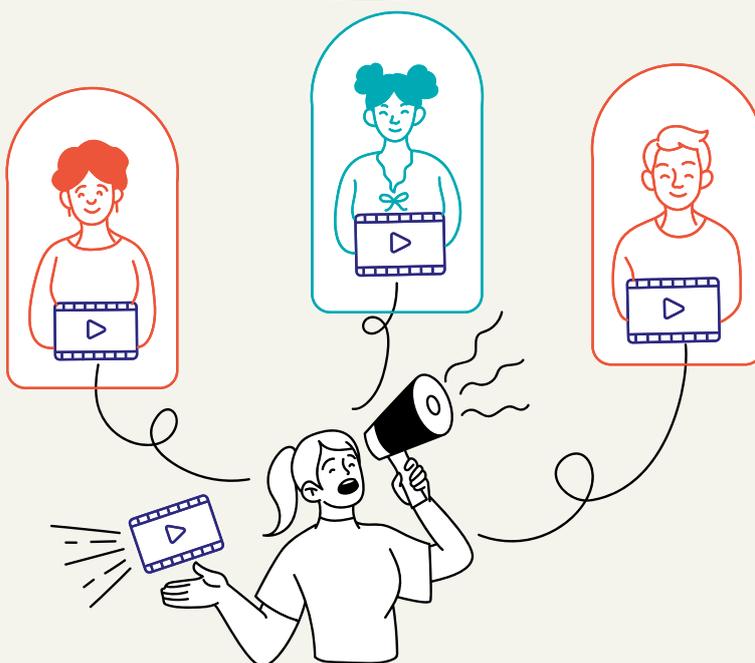


Scanner le CR code

Voir l'offre de formation [ICI](#)



Scanner le CR code



Voir le kit complet de promotion RU [ICI](#)



Scanner le CR code

3

La mise à disposition d'un **kit complet de promotion** de la Représentation des Usagers à destination des **Associations, des RU, des Etablissements de santé**

Contact

Nouvelle-Aquitaine@france-assos-sante.org
05 56 93 05 92

