

Le calendrier de désignation 2025 et 2026

Dans les établissements de santé

DEVENEZ REPRÉSENTANT
DES USAGERS EN CDU!

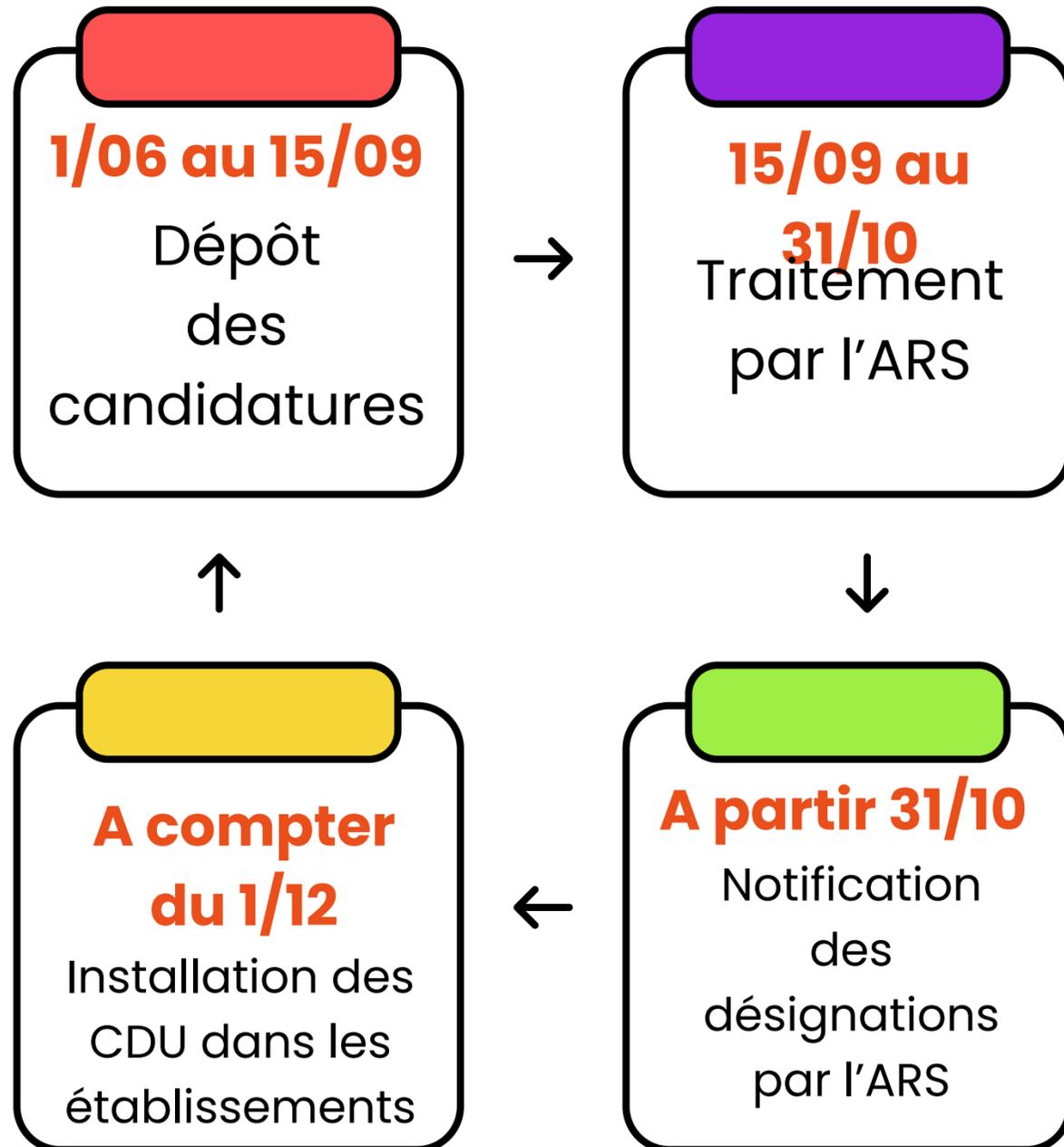
PROCHAIN APPEL À CANDIDATURE

À VENIR

2025-2028



Calendrier de dépôt des candidatures



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**

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



“

Associations

Pensez à vous prémunir du SIRET et numéro et date de fin d'agrément en **PDF** **avant de remplir le formulaire**”

“

RU candidat

Pensez à vous prémunir de l'**attestation PDF** de formation RUEA réalisée si déjà mandaté **avant de remplir le formulaire**”

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 **personnels**

Représentants des usagers en commission des usagers | Mandat 2026-2028

 Temps de remplissage estimé : 13 min (variable selon les options choisies)

 Date limite : 15 septembre 2025 à 23 h 59 (heure de Paris).



Attention : Démarche en test

Cette démarche est actuellement en **test** et cette page est réservée à l'administration en charge de son déploiement. Si vous commencez ou déposez un dossier, il pourra être **supprimé à tout moment** et sans préavis, même après avoir été accepté.

Si ce lien vous a été communiqué, contactez le service en charge de cette démarche pour obtenir le lien public de la démarche afin de déposer votre dossier.

Commencer la démarche

Se créer un compte avec FranceConnect

FranceConnect est la solution proposée par l'État pour sécuriser et simplifier la connexion à vos services en ligne.



[Qu'est-ce que FranceConnect ?](#)

ou

[Créer un compte demarches-simplifiees.fr](#)

[J'ai déjà un compte](#)

Connexion en cours sur demarches-simplifiees.fr

Choisissez un compte pour vous connecter :

impots.gouv.fr

impots.gouv.fr



Ameli.fr



L'Identité Numérique La Poste



MSA



YRIS



France Identité



Powered by A3BC

TrustMe

↶ Revenir sur demarches-simplifiees.fr



Dossier n° 24332617 - En brouillon depuis le 21 mai 2025 09:09

Expirera le 21/08/2025 (3 mois après la dernière modification du dossier)

Les champs suivis d'un astérisque (*) sont obligatoires. Votre dossier est enregistré dans la base de données. Vous pouvez à tout moment fermer la fenêtre et reprendre plus tard là où vous en étiez.

1. Association agréée

Nom de l'association *

De quel agrément disposez vous ? *

National

Régional

Merci d'indiquer le numéro de l'agrément *

 Inviter une personne à modifier ce dossier ▾

Votre identité ▾

Gestion des invités

Les invités ont le droit de voir et modifier votre dossier.

Aucun invité peut modifier ce dossier.

Ajouter un invité

Adresse électronique

Exemple : adresse@mail.com

Ajouter un message à la personne invitée (optionnel)

Envoyer une invitation



Les nouveautés 2025

Recherche d'une simplification administrative depuis le site "démarches simplifiées"

Harmonisation des critères des désignation pour départager les candidatures

Un champ libre pour les commentaires



“

Option de dépôt des candidatures

1 candidature pour 3 établissements

(au choix et/ou) avec précision des préférences
Titulaire/Suppléant

”

Recueil du consentement pour partager les infos avec les établissements pour faciliter le **partenariat en santé**

Le soutien régional de France Assos Santé

Dans les établissements de santé

DEVENEZ REPRÉSENTANT
DES USAGERS EN CDU!

PROCHAIN APPEL À CANDIDATURE

À VENIR

2025-2028



Plus de **collectif** pour
plus de **démocratie**
en santé et plus de poids
dans les **décisions**.



1 Favoriser
l'appropriation des
principes et du
fonctionnement de la
démocratie en santé

Revitaliser et **amplifier**
la **démocratie** en santé

[en garantissant la représentation et la participation effective des usagers à tous les niveaux du système de santé]

2 Co-construire avec
les autres acteurs
du système de santé
les nouvelles formes
d'engagement de
patients et d'usagers
& favoriser leur com-
plémentarité avec
les représentants
des usagers

3 Renforcer et animer
la communauté
des représentants
des usagers en leur
donnant les moyens
de leurs missions
pour être un acteur
proactif de la
transformation du
système de santé

L'annuaire des RU : un indicateur de référence



Contenu:

- Mandats prévus par les textes
- Contact des RU occupant les mandats RU issus d'associations agréées, membres ou non de France Assos Santé

Accès:

- Toute personne adhérente à une association membre de France Assos Santé
- RU répertoriés dans l'annuaire d'une association non-membre de France Assos Santé
- Ministère de la Santé, ARS, CNAM

➤ Via notre site Extranet

➤ Via un lien spécifique

Contact: Carmen Lup
clup@france-assos-sante.org



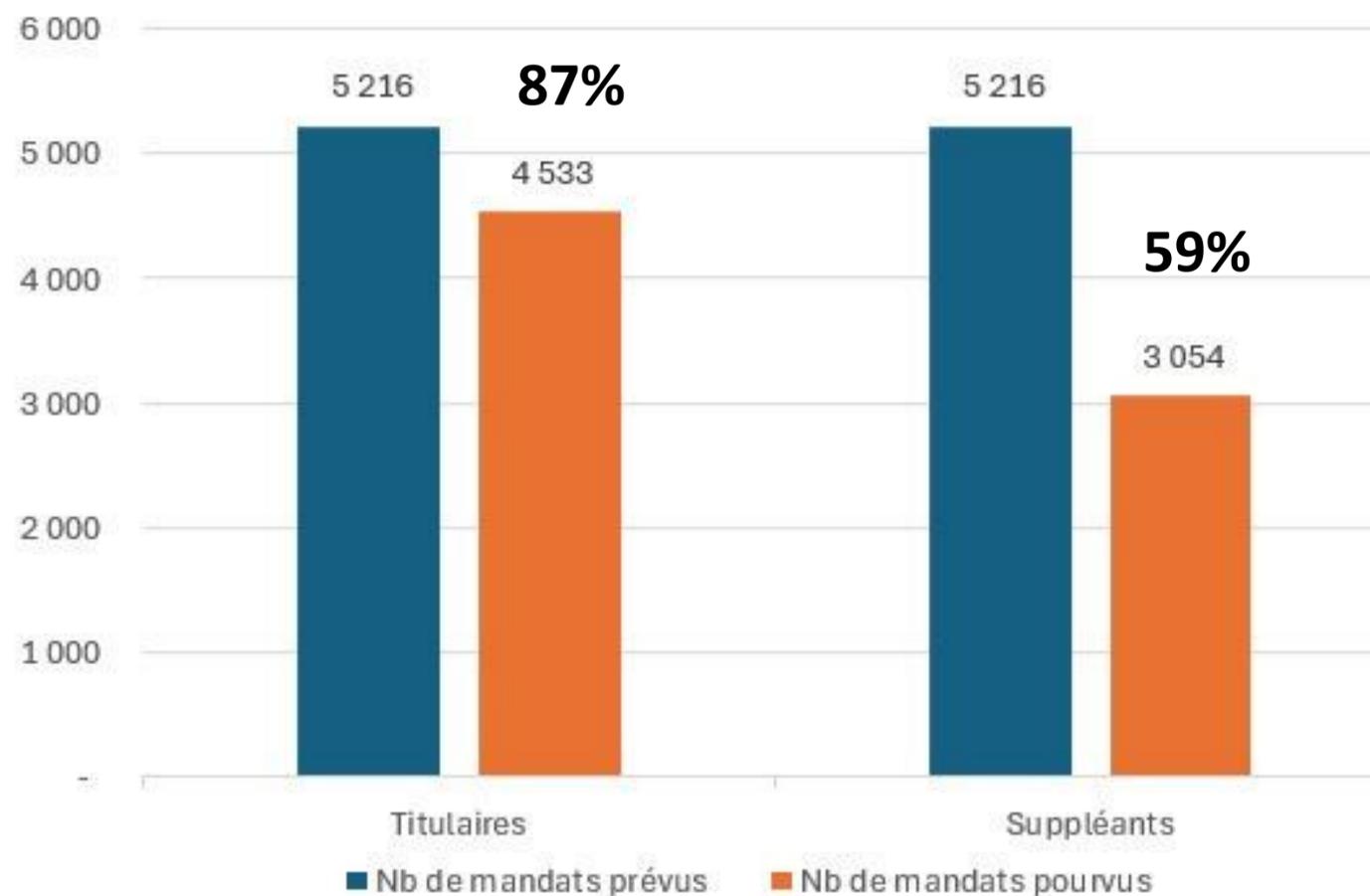
Qui alimente cet annuaire?

- **Équipes de France Assos Santé**, avec les infos recueillies auprès des ARS et des instances nationales de représentation
- **Rôle des associations et des RU** : nous signaler données manquantes ou erreurs, via formulaire en ligne dans l'annuaire

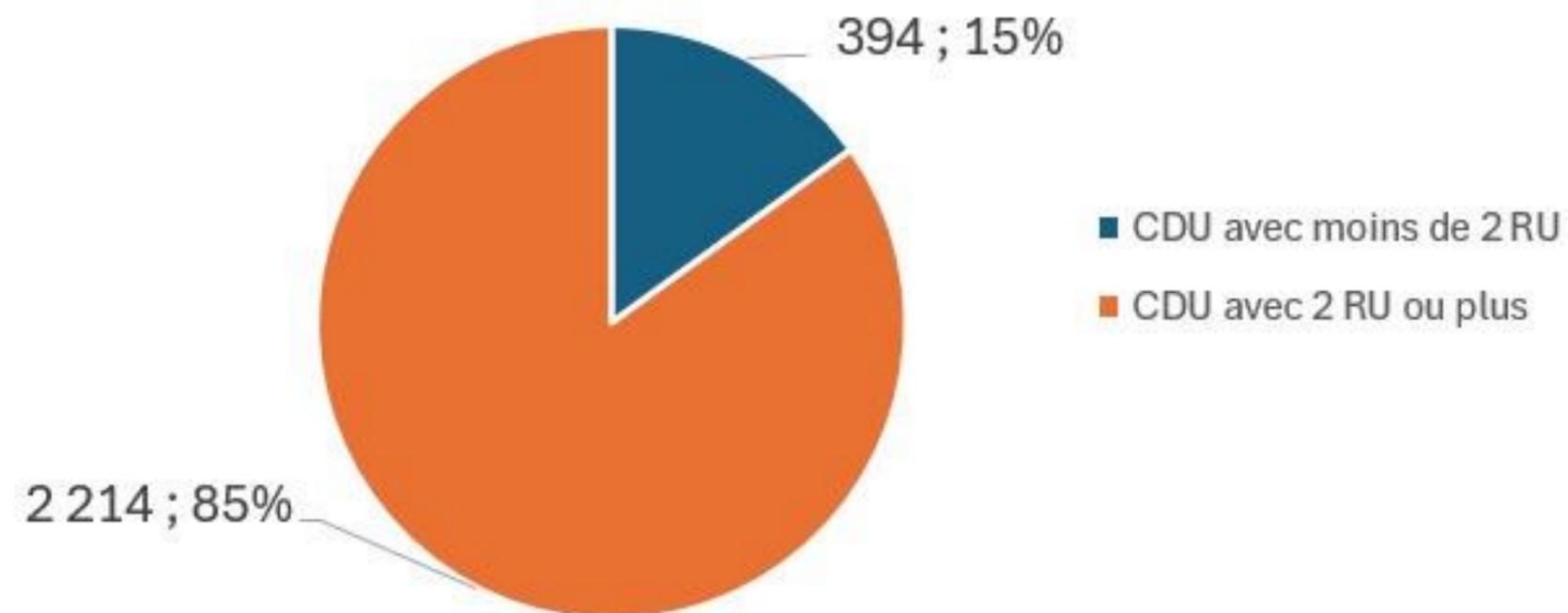
Mandats en CDU : panorama national



Titulaires et suppléants en CDU



CDU avec moins de 2 RU



Les axes de travail du GT ministériel en cours

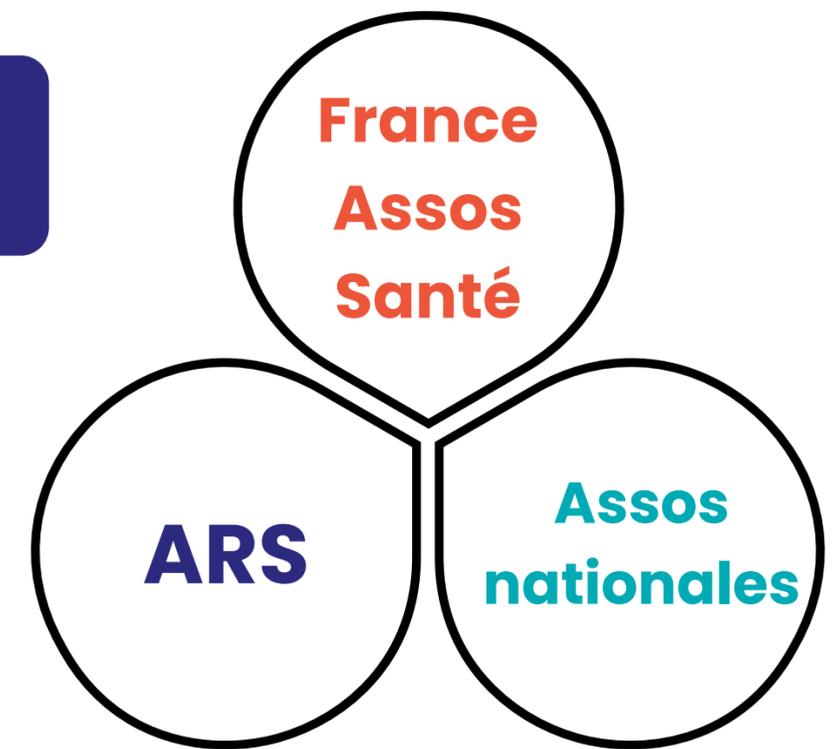


1. Harmoniser la gestion et le suivi des mandats

2. Renforcer la collaboration entre les ARS et les délégations régionales de FAS

3. Stabiliser les moyens financiers et humains dédiés à la démocratie en santé et la RU au sein des ARS

4. Intensifier la collaboration entre les ARS et les associations



L'accompagnement pour les Assos Kit «Recruter des RU»

Accéder aux ressources
[CLIQUEZ ICI](#)
ou scanner le QR code



1. Un guide pratique

RECRUTER DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

GUIDE À L'INTENTION
DES ASSOCIATIONS AGRÉÉES EN SANTÉ



5. Un diaporama «La représentation des usagers en 6 diapos»

2. Un dépliant pour vos adhérents/bénévoles

AGISSEZ
POUR LA SANTÉ DE TOUS
REPRÉSENTEZ
LES USAGERS !



6. Une capsule vidéo (à venir): «La représentation des usagers en 3 min»

3. Un article pour votre revue

Vous aussi, devenez Représentant des Usagers !



Savez-vous qu'en tant que bénévole au sein de **(NOM de l'ASSOCIATION)**, vous avez la possibilité de représenter officiellement les patients et leur familles, pour défendre leurs droits et être leur porte-parole auprès des établissements de santé ou au sein d'instances de santé ?

4. Une infographie pour les réseaux sociaux: appel à candidatures RU en CDU

APPEL À CANDIDATURE

Vous souhaitez vous engager dans la défense des droits des patients dans un établissement de santé ?



**DEVENEZ REPRÉSENTANT
DES USAGERS**



Promouvoir la visibilité du RU

Kit à destination des
établissements de santé

Contenu du kit

- Dépliant
- Affiche
- Set de table
- Marque page
- Badges
- Silhouettes
- Texte de présentation du RU
- Capsule vidéo

- Focus sur Soigne tes droits et les JEDS

- Santé Info Droits



EDITOS

Gérard Raymond, Président de France Assos Santé

Partout en France, des femmes et des hommes défendent les droits des usagers dans les établissements de soins et les instances du système de santé. Ce sont les représentants des usagers, communément appelés « RU ». Dans votre établissement, au sein de la Commission des usagers, ces bénévoles associatifs font entendre la voix des patients auprès des professionnels de santé et de la direction. Ils jouent un rôle fondamental pour observer et analyser l'expérience patient.

Merci pour votre action concrète au service de la démocratie en santé !

Myrielle Massot, Présidente de France Assos Santé Bretagne

Avec ce kit, la délégation de France Assos Santé Bretagne est heureuse de mettre à votre disposition un ensemble de supports en accès libre pour promouvoir les RU. Vous pourrez soit les télécharger directement soit nous les commander, selon les modalités décrites. Affiches, flyer, vidéos à projeter sur les écrans d'attente, sets de plusieurs pages, etc., le choix est vaste.

N'hésitez pas à contacter l'équipe de la délégation pour échanger sur la mise en place de ces outils ou pour organiser dans votre établissement de santé des événements dédiés à la représentation des usagers et aux droits des personnes malades.

N'hésitez pas non plus à contacter les RU qui siègent à la Commission des usagers de votre établissement. Ils pourront suggérer des actions en particulier, au vu de leur expérience au sein de la structure.

A travers la délégation France Assos Santé Bretagne, ce sont tous les usagers de la santé qui vous remercient pour votre implication dans le respect de leurs droits et en faveur de la qualité de leur prise en charge.

Contenu du kit

En magasin, et libre-service, toute une panoplie de supports à déployer dans les différents services de votre établissement, de l'accueil jusqu'à la cantine des personnels soignants et administratifs, en passant par les salles d'attente et les machines à café, sans oublier les événements ponctuels dédiés à la représentation des usagers. Plusieurs modèles sont proposés : affiche, vidéo, signal, silhouettes, badge, etc. Il y en a pour tous les espaces, les formats et même les goûts.

Brochure

La brochure, qui se présente sous la forme d'un petit dépliant, est une première approche, facile à placer, remettre, distribuer à l'accueil, sur un présentoir, en libre-service, dans une salle d'attente ou encore dans les services. Pédagogique, la brochure fait partie de ces outils commodes à utiliser sur un stand, notamment lors d'événements ponctuels tels que la Journée européenne de vos droits en santé, tenue chaque année le 18 avril. L'occasion de coorganiser avec les représentants des usagers présents dans votre établissement des rencontres avec le public, patients et proches.

A télécharger ici

Silhouettes

Format taille humaine, les silhouettes sont un peu pour les patients et les usagers du système de santé, ce que les panneaux de signalisation sont pour les conducteurs et conductrices : un signe auquel on prête attention. Ces effigies en carton marquent les droits, l'engagement, d'une personnalité associative, voire d'une Maison des usagers, ou la tenue d'un événement. Dans ce dernier cas, elles auront toute leur place aux abords d'un stand, par exemple.

Commandez-les
par mail auprès de la délégation de votre région

Soigne tes droits

Ensemble, informons les usagers de la santé sur leurs droits !

Documents FALC sur les droits en santé

Droit d'accéder à son dossier médical, droit de refuser un traitement, droit de voir sa douleur soulagée, etc., tout usager du système de santé a des droits en santé. Et lui ne doit les ignorer, quel que soit son profil. D'où ces fiches en FALC, françaises faciles à lire et comprendre, destinées à présenter, décrire, expliquer certains de ces droits dans un langage accessible aux personnes ayant des difficultés de compréhension et singulièrement les patients atteints de troubles mentaux.

A télécharger ici

TakeCare le jeu

Imaginé et conçu par la délégation Auvergne-Rhône-Alpes de France Assos Santé, TakeCare est un jeu mobile qui s'adresse aux 10-25 ans. Ludique et réaliste, cette mini-série permet aux joueurs, invités à résoudre des problèmes en lien avec les droits en santé, de s'identifier et d'être impliqués pleinement dans les histoires. Un moyen amusant d'accueillir les jeunes et de faire de ces adolescents et pré-adultes des acteurs de leur santé.

Téléchargez l'appli

Outils ludiques

Outre les supports classiques, il existe toute une gamme d'outils spécialement conçus pour animer des événements, à l'instar de la JEDS ou Journée européenne des droits en santé. Chaque délégation, seule ou en coopération avec d'autres, crée de nouveaux outils, en fonction du nom de la thématique retenue. Cahier de dialogue sur les droits des enfants hospitalisés, jeu de rôle, prise des droits en santé, etc., ne manquent pas à se rapprocher de la délégation France Assos Santé de votre région pour en savoir plus, sinon faire votre marché !

A télécharger ici

TÉMOIGNAGES

Il n'y a aucunement besoin d'avoir des compétences médicales ou juridiques pour être représentant des usagers. Quand nous avons des questions « techniques », nous pouvons faire appel à France Assos Santé ou aux associations de patients, qui ont des juristes pour nous guider. C'est vraiment une mission passionnante que celle de RU lorsque l'on veut aider les autres. J'espère que mon témoignage donnera l'impulsion à d'autres personnes de devenir représentante des usagers. C'est un formidable outil pour défendre la démocratie en santé.

Manuela

Il y a des réclamations de patients qui font vraiment surprendre et qui ne s'expliquent pas uniquement par le manque de personnel. Et ça, je le dis. Je n'ai pas la prétention de tout chambouler, mais d'apporter ma pierre à l'édifice, grâce à mes connaissances, mon vécu. Il y a moyen de faire évoluer les choses, mais il ne faut pas être seul. C'est en cela qu'il est important de faire partie d'une structure pour boucler l'inerte.

Serge

Lors d'une médiation, le médecin ou la direction peuvent expliquer ce qui s'est passé, et cette explication suffit très souvent à apaiser le patient ou ses proches. Les plaintes veulent surtout être entendues pour que ce qu'ils ont vécu ne se reproduise pas. L'établissement est alors tenu de prendre les mesures nécessaires pour qu'il en soit ainsi. À cet égard, nous avons un vrai rôle à jouer.

Agnès

Retrouvez les portraits de RU sur notre site internet !

Une question juridique ou sociale en lien avec la santé ?

Santé Info Droits
01 53 62 40 30
La ligne de France Assos Santé

La ligne Santé Info Droits

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.

Les **écoutants juristes** spécialistes de notre ligne Santé Info Droits, qui apportent gratuitement des informations juridiques individualisées, sont soumis au secret professionnel et bénéficient de sessions régulières de formation en lien avec les associations membres de France Assos Santé.

01 53 62 40 30

Les fiches pratiques

Les fiches thématiques Santé Info Droits (Maladie) sont réalisées sous la supervision de l'équipe Santé Info Droits, et sont disponibles en cas de questions sur les droits en santé.

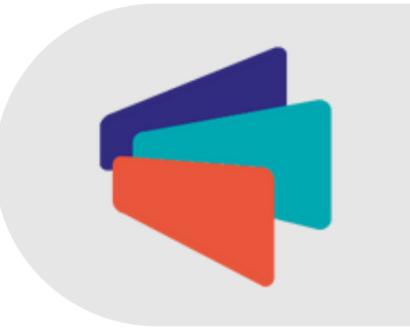
Télécharger les fiches pratiques

L'observatoire

Au-delà de ses missions d'information, Santé Info Droits est aussi un observatoire des droits des usagers du système de santé et de recueil de témoignages. Ces témoignages permettent d'identifier au mieux la réalité des difficultés rencontrées par les usagers et nous aident à alimenter nos actions de plaidoyer auprès des pouvoirs publics et des institutions décisionnaires en santé.

En savoir plus sur l'observatoire

Dépliant



En tant que patient vous avez des droits !

et les représentants des usagers sont là pour porter votre voix

France Assos Santé. Union Nationale des Associations Agréées du Système de Santé (UNAASS)

Pourquoi faire appel à nous ?

Une question ?
 Une réclamation ?
 Un besoin de médiation au sein de cet établissement ?
 Partager votre satisfaction ?

information
 Nous nous assurons que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin et sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

écoute et relais
 Grâce à vos remarques, positives ou négatives, nous contribuons à améliorer la qualité de votre prise en charge, en coopération avec les équipes de l'établissement.

accompagnement dans vos démarches
 Nous sommes là pour vous aider en cas de questionnement sur vos droits en santé, afin de les faire respecter. Nous pouvons vous accompagner en cas de problème.

indépendance et confidentialité
 Nous vous représentons gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement. Nous sommes tenu.e.s au secret professionnel.

"J'ai attendu 4 heures dans le couloir des urgences, sans qu'on s'occupe de moi."
Gisèle, patiente

"A la demande d'une patiente, nous avons mis à disposition des documents en Facile à Lire et à Comprendre dans les salles d'attente."
Jean-Paul, représentant des usagers

"Le représentant des usagers m'a informé que je pouvais désigner une personne de confiance, rôle que j'ignorais totalement !"
Kévin, patient

"Un patient ne savait pas à qui demander son dossier médical."
Lauranne, représentante des usagers

Nous sommes

porte-parole
 Nous siégeons en Commission des Usagers pour porter votre voix que vous ayez des réclamations, questions ou simplement envie de dire merci. Comme nous agissons au service de la qualité du service rendu à l'utilisateur nous sommes souvent associés à d'autres commissions de l'établissement.

facilitateurs
 Nous pouvons proposer différentes actions afin d'améliorer le quotidien à l'hôpital (horaires de visites, paravent d'intimité, qualité des repas), ou la qualité et sécurité des soins (retards de prise en charge, sensibilisation aux infections nosocomiales ou bon usage des médicaments...).

bénévoles
 Nous n'avons aucun lien avec l'Etablissement. Nous sommes désignés par l'Agence Régionale de Santé. Notre mission est encadrée par la loi. Nous sommes des bénévoles d'associations agréées de santé dont la vocation est de défendre les intérêts de tous les usagers.

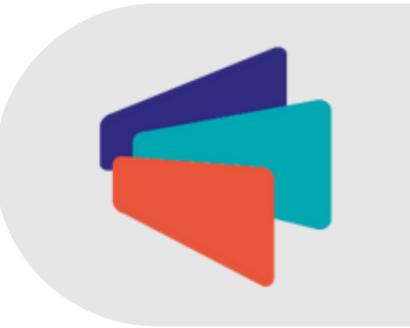
formés
 Nous avons suivi une formation initiale obligatoire pour exercer notre mandat.

C'est quoi, un usager de la santé ?
 Toute personne qui utilise ou est susceptible d'utiliser les services de santé, qu'ils soient publics ou privés, que ce soit pour la prévention, le diagnostic, le traitement ou le suivi de son état de santé. Cela inclut les patients, mais aussi les proches aidants, les représentants légaux et toute personne qui interagit avec les professionnels ou les structures de soins.

Comment nous contacter ?

UNE QUESTION JURIDIQUE OU SOCIALE LIÉE A LA SANTÉ ?
 Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.

01 53 62 40 30
 La ligne de France Assos Santé

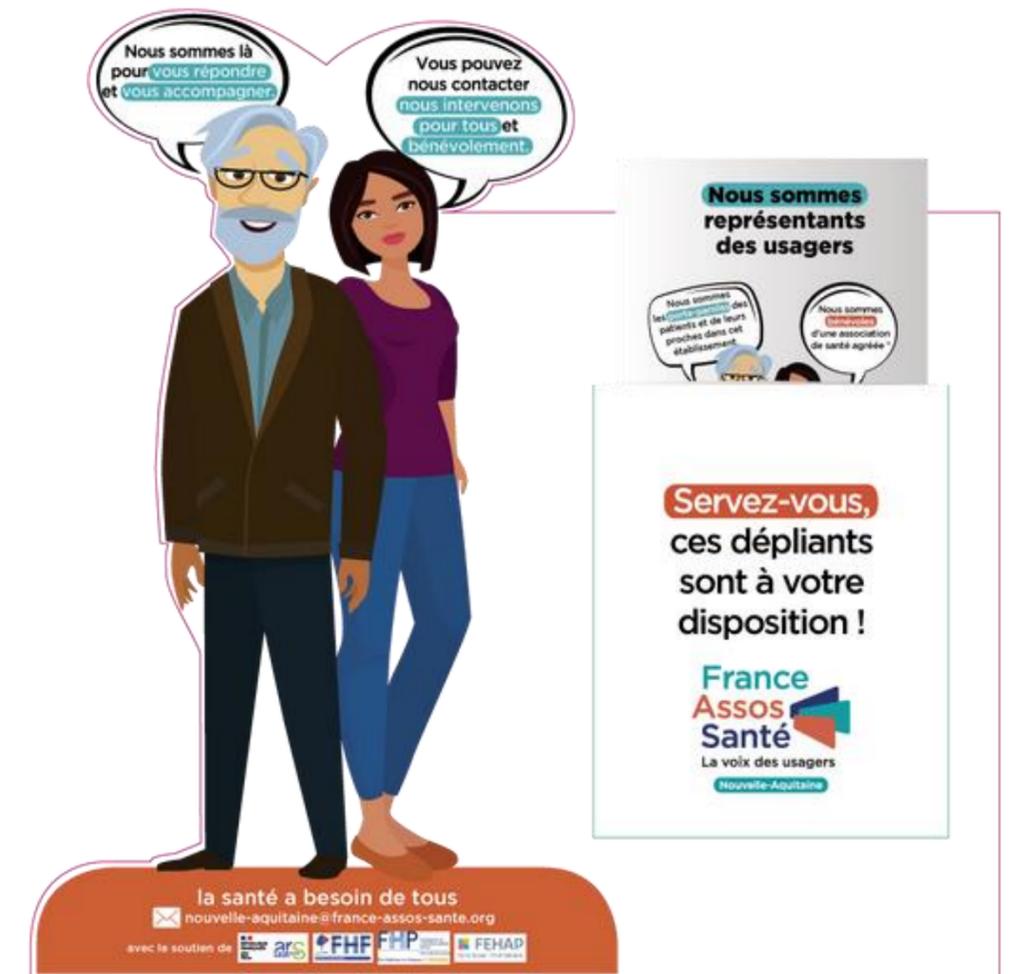


Kit RU

Silhouettes

Nouvelle-Aquitaine

Grand modèle et prochainement
modèle comptoir





Affiche / Marque page

France Assos Santé
La voix des usagers
Bretagne

Dans cet établissement, des représentants des usagers défendent vos droits et intérêts

information
Nous nous assurons que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin et sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

écoute et relais
Grâce à vos remarques, positives ou négatives, nous contribuons à améliorer la qualité de votre prise en charge, en coopération avec les équipes de l'établissement.

accompagnement dans vos démarches
Nous sommes là pour vous aider en cas de questionnement sur vos droits en santé, afin de les faire respecter. Nous pouvons vous accompagner en cas de problème.

indépendance et confidentialité
Nous vous représentons gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement. Nous sommes tenu.e.s au secret professionnel.

Contactez-nous !
feed.azqdc@gdfsdsdvtb.com

France Assos Santé, Union Nationale des Associations Agréées du Système de Santé (UNAASS)

En tant que patient vous avez des droits !

et les représentants des usagers sont là pour porter votre voix

France Assos Santé, Union Nationale des Associations Agréées du Système de Santé (UNAASS)

Représentant des usagers de la santé

information
Nous nous assurons que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin et sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

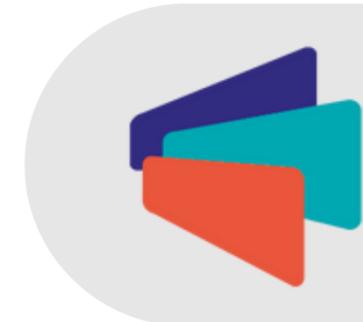
écoute et relais
Grâce à vos remarques, positives ou négatives, nous contribuons à améliorer la qualité de votre prise en charge, en coopération avec les équipes de l'établissement.

accompagnement dans vos démarches
Nous sommes là pour vous aider en cas de questionnement sur vos droits en santé, afin de les faire respecter. Nous pouvons vous accompagner en cas de problème.

indépendance et confidentialité
Nous vous représentons gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement. Nous sommes tenu.e.s au secret professionnel.

France Assos Santé
La voix des usagers
Bretagne

Set de table



En tant que patient vous avez des droits !
et les représentants des usagers sont là pour porter votre voix



information

Nous nous assurons que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin et sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

écoute et relais

Grâce à vos remarques, positives ou négatives, nous contribuons à améliorer la qualité de votre prise en charge, en coopération avec les équipes de l'établissement.

accompagnement dans vos démarches

Nous sommes là pour vous aider en cas de questionnement sur vos droits en santé, afin de les faire respecter. Nous pouvons vous accompagner en cas de problème.

indépendance et confidentialité

Nous vous représentons gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement. Nous sommes tenu.e.s au secret professionnel.

Connaissez-vous vos droits en santé ? Répondez au quiz au verso !



Connaissez-vous vos droits en santé ?

Quelle est la mission du représentant des usagers ?

1. Promouvoir les droits en santé
2. Promouvoir les services de l'établissement dans lesquels il siège
3. Organiser des moments de sorties de loisirs et de convivialité dans l'établissement

Rédiger mes directives anticipées me permet de faire connaître mes choix si je ne suis plus en mesure de les exprimer.

Vrai Faux

La douleur est liée à la maladie. Je dois attendre et la supporter.

Vrai Faux

Les professionnels de santé doivent me communiquer toutes les informations dont ils disposent sur mon état de santé.

Vrai Faux

Je peux demander à tout moment l'accès à mon dossier médical.

Vrai Faux

Patient, je peux désigner une personne de confiance. Quel est son rôle ?

1. Garder mes objets de valeurs
2. M'assister dans mes démarches et décisions médicales
3. Ecouter les secrets

Je peux demander à ce que ma présence à l'hôpital ne soit pas divulguée.

Vrai Faux

Mon médecin peut, sans mon accord, prévenir ma famille / mon conjoint de mon état de santé.

Vrai Faux

Mon médecin (ou mon équipe médicale) décide seul(e) du traitement à me donner.

Vrai Faux

Puis-je m'exprimer sur le déroulement de mon séjour à l'hôpital, y compris par mon adresse mail ?

1. Oui, en remplissant le questionnaire de satisfaction et/ou l'enquête E-Satis
2. Oui, en contactant le Représentant des Usagers
3. Oui, en adressant un courrier à la Direction

ET VOUS ? Comment faire maintenant ?

Quelques conseils pour bien préparer ensemble cette campagne

Associations

- Faites le point sur la mandature avec les RU en postes
- Identifier au sein de l'asso 1 référent RU pour faciliter la communication
- Organiser ou demander le soutien de France Assos Santé pour organiser des sessions de sensibilisation
- Présenter la RU lors de vos évènements, AG, forums, faire témoigner les RU

RU

- Proposer à votre association de venir témoigner, présenter votre mission, vos fonctions
- Discuter avec les RU de votre CDU pour préparer le renouvellement
- Mettre la campagne à l'ordre du jour
- Rencontrer les bénévoles des EDU, parlez leur de la RU
- Echanger avec les patients partenaires, parlez leur de la RU

Etablissement

- Mettre à l'ordre du jour de la CDU le renouvellement
- Informer les associations conventionnées de ce renouvellement
- Proposer des portes ouvertes, rencontres avec les membres de la CDU pour faire découvrir l'instance
- Organiser ou demander le soutien de France Assos pour organiser des sessions de sensibilisation



ET VOUS ? Comment faire maintenant ?

Focus sur le memento d'accompagnement Renouvellement RU en CDU

Utiliser **pour vous et pour diffuser largement à votre réseau** le memento d'accompagnement Renouvellement RU en CDU

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 Evénements 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'usager 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 et des décideurs

Quels liens entre le RU et son association
Le Représentant des Usagers (RU) est un **ambassadeur de démocratie en santé** au sein de son association

- Il alimente la réflexion de l'association agréée à la santé
- Il rend compte de son mandat
- Il participe et relaie les formations spécifiques, 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 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 : memento

Je suis déjà RU

- J'informe la CDU dans laquelle je suis mandaté(e) 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

Processus de désignation

2025
Appel à candidature régional via démarches simplifiées

2026 à 2028
Suivi départemental des postes vacants

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 (armé, impôt gov, la Poste) et j'entre mes identifiants

Calendrier de dépôt des candidatures

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

1/06 au 15/09
Dépôt des candidatures

A compter du 1/12
Installation des CDU dans les établissements

A partir du 31/12
Notification des désignations par l'ARS

Devenir Représentant des usagers (RU) en CDU

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

- Une offre de formation adaptée et permanente dont l'habilitation à dispenser la formation obligatoire RUEA (Ru En Avant) pour tout nouveau RU
- Sur demande, des sessions de sensibilisation "RU pourquoi pas moi ?" En présentiel ou distanciel auprès des bénévoles associatifs
- 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

Voir l'offre de formation ICI

Voir la page dédiée à la RU ICI

Voir le kit complet de promotion RU ICI

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





Merci de votre attention

