

## APPEL A CANDIDATURES

### « REPRESENTANTS DES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS »

Après un premier appel à candidatures lancé en juin 2022, qui a permis de pourvoir 652 postes de représentants d'usagers dans 248 établissements de santé de la région, l'ARS Nouvelle-Aquitaine lance un second appel à candidatures auprès des associations d'usagers du système de santé agréées afin de pourvoir les postes de représentants des usagers en CDU restés vacants.

Ce dernier prendra fin le 1<sup>er</sup> décembre 2025 et permettra ainsi, à chaque association, d'avoir une visibilité sur les sièges vacants suite au renouvellement mais également ceux qui le deviendront au cours de la mandature.

#### 1. Objet de l'Appel à Candidatures (AAC)

Le représentant des usagers (RU) est le porteur de la parole des usagers du système de santé, garant du respect de leurs droits et de leurs intérêts. Il siège dans les instances et commissions au sein desquelles il est mandaté et est membre d'une association d'usagers du système de santé agréée.

La mission de représentation des usagers a été définie, en particulier par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, mais aussi par l'ordonnance du 24 avril 1996 et par la loi du 9 août 2004. En Nouvelle-Aquitaine, environ 248 CDU sont installées dans les établissements de santé (publics ou privés). Ces instances travaillent à l'amélioration de la prise en charge des usagers au sein des établissements.

#### 2. Cahier des charges

##### 2.1. Conditions pour devenir Représentant d'Usagers

Les représentants des usagers doivent être **membres d'une association agréée** pour être désignés comme représentants des usagers au sein d'une instance de santé comme la CDU. Les associations agréées proposent les candidatures (R.1112-83 du Code de la Santé publique) et les candidats sont ensuite désignés par arrêté du directeur général de l'agence régionale de santé.

Les représentants des usagers suivent une formation de base (L.1114-1 du CSP) délivrée par les associations agréées habilitées. Cette formation est de deux journées, en présentiel (cahier des

charges fixé par arrêté du 17 mars 2016). Elle est obligatoire pour les RU nouvellement nommés depuis 2016.

## 2.2. Rôle du Représentant des usagers

Le représentant des usagers est le **porteur de la parole des usagers** du système de santé. Il siège dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté.

Le représentant des usagers a pour rôle :

- De **défendre et de veiller au respect des droits des usagers** du système de santé,
- De **garantir le respect et la promotion des droits** des malades et usagers du système de santé,
- De **contribuer à l'amélioration qualitative** du système de santé
- De **contribuer à la production de recommandations** pour améliorer le système de santé
- De **participer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches** en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès des décideurs, en les conseillant sur les démarches à entreprendre et en les orientant si besoin dans le système de santé.

Au sein de l'association à laquelle il appartient, le représentant peut alimenter la réflexion de l'association, relayer les informations, recueillir les demandes des usagers, mobiliser les bénévoles sur la représentation, participer à l'activité « des maisons des usagers » mises en place dans certains établissements et rendre compte de son mandat. Pour assurer son rôle dans l'instance dans laquelle il a été nommé et nourrir sa réflexion, il doit pouvoir s'appuyer sur les associations et les collectifs ou réseaux associatifs de sa région, c'est-à-dire établir des relations régulières avec ces associations, recueillir les besoins et les demandes des usagers, élaborer des positions collectives, assurer un retour d'information sur les débats auxquels il a participé.

## 2.3. La Commission Des Usagers (CDU)

La CDU est une instance de dialogue et d'échange interne des établissements de santé. Elle a pour objectif final l'amélioration de la prise en charge des usagers au sein de l'établissement en prenant en compte le regard de l'utilisateur.

Les missions des CDU sont très larges :

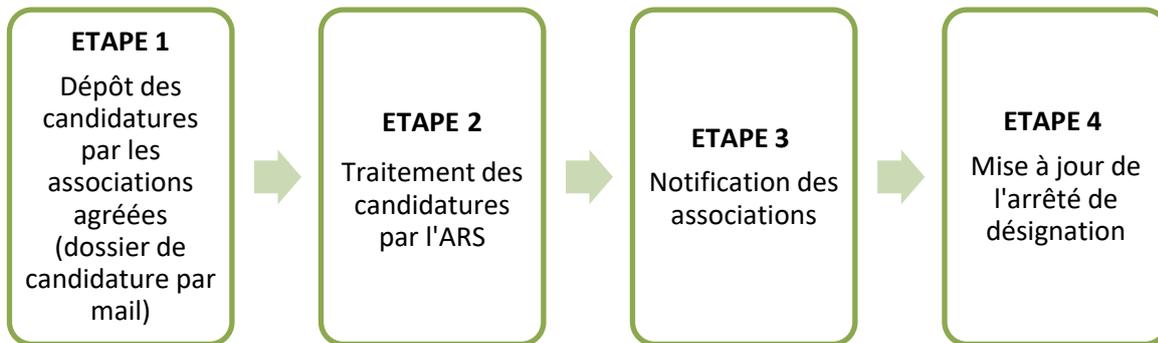
- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- Être associées à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME)
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informées des suites données
- Être informées des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- Recueillir les observations des associations des bénévoles intervenants dans l'établissement
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles
- Rédiger un rapport d'activité annuel à transmettre à l'ARS

La composition des CDU prévoit (R.1112-81 du CSP)

- Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet

- Un médiateur médecin et son suppléant
- Un médiateur non médecin et son suppléant
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants Le règlement intérieur de l'établissement peut compléter la composition de la commission.

### 3. Modalités de dépôt des candidatures



#### Etape 1 : Dépôt des candidatures par les associations agréées

Les associations d'usagers agréées proposent la candidature des représentants des usagers aux délégations départementales concernées en renseignant un dossier de candidature accessible sur le site internet de l'ARS.

Ce dossier doit être envoyé par mail aux adresses suivantes :

- 16 – Charente : [ars-dd16-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd16-direction@ars.sante.fr)
- 17 – Charente Maritime : [ars-dd17-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd17-direction@ars.sante.fr)
- 19 – Corrèze : [ars-dd19-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd19-direction@ars.sante.fr)
- 23 – Creuse : [ars-dd23-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd23-direction@ars.sante.fr)
- 24 – Dordogne : [ars-dd24-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd24-direction@ars.sante.fr)
- 33 – Gironde : [ars-dd33-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd33-direction@ars.sante.fr)
- 40 – Landes : [ars-dd40-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd40-direction@ars.sante.fr)
- 47 – Lot et Garonne : [ars-dd47-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd47-direction@ars.sante.fr)
- 64 – Pyrénées Atlantiques : [ars-dd64-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd64-direction@ars.sante.fr)
- 79 – Deux-Sèvres : [ars-dd79-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd79-direction@ars.sante.fr)
- 86 – Vienne : [ars-dd86-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd86-direction@ars.sante.fr)
- 87 – Haute-Vienne : [ARS-DD87-DIRECTION@ars.sante.fr](mailto:ARS-DD87-DIRECTION@ars.sante.fr)

#### Etape 2 : Traitement des candidatures par l'ARS

Après avoir vérifié la validité de la candidature, l'Agence Régionale de Santé traite les candidatures.

S'il y a plus de candidatures que de postes, l'ARS effectuera une sélection selon certains critères notamment :

- D'une part, un critère légal :
  - Au regard de l'article R.1112-83 du Code de la santé publique, le candidat étant déjà membre du conseil de surveillance ou de l'instance habilitée à cet effet dans l'établissement sera priorisé sur les autres candidatures.
- D'autre part, des critères objectifs :
  - Favoriser la diversité associative parmi les RU de la CDU
  - En cas de renouvellement de candidature, l'assiduité, l'ancienneté du RU dans la CDU et la formation effectuée

Les candidats supplémentaires se verront proposer de siéger dans la CDU d'un autre établissement dans lequel il reste des postes à pourvoir.

Par ailleurs, l'ARS se réserve le droit de vous proposer un autre poste (titulaire/suppléant) que celui initialement demandé.

**Conseil** : *N'hésitez pas à contacter le référent au sein de la délégation départementale de l'ARS en cas de besoin.*

### Etape 3 : Notification

Si votre candidature est validée, une notification par mail officialisera la nomination.

Cette notification sera envoyée à l'association ayant proposée le candidat retenu ainsi qu'à l'établissement concerné.

## 4. Synthèse de l'AAC pour chaque acteur

### Je suis un bénévole

- **Je souhaite devenir représentant des usagers :**  
J'en parle à mon association agréée et je choisis dans quel établissement je veux être représentant des usagers. C'est votre association qui présentera votre candidature pendant l'appel à candidatures.
- **Je suis un usager et je souhaite m'investir en tant que représentant des usagers :**  
Il faut qu'une association agréée porte votre candidature. Chaque association a des critères différents pour présenter les candidatures (exemple : un minimum d'ancienneté dans l'association). Si vous souhaitez vous investir dans une association, le plus simple est de demander aux associations agréées.

### Je suis un établissement de santé

Si votre CDU n'est pas complète ou si certains RU ne souhaitent pas continuer leur mandat, vous devez informer votre délégation départementale afin qu'elle puisse vous accompagner dans ce processus. Si vous recevez directement une candidature, vous pouvez inviter les associations à déposer la candidature dans le cadre de cet appel à candidatures. Vérifiez auprès du candidat qu'une association agréée a bien présenté sa candidature à l'ARS.

## Je suis une association d'usagers de santé

- **J'ai un agrément pour représenter les usagers en santé :**  
J'informe mes bénévoles de l'appel à candidatures. Je peux aussi m'appuyer sur les RU de mon association pour présenter le bénévolat de RU pour permettre à d'autres bénévoles de s'engager. NB : Si une association non agréée adhère à une fédération ou une union qui elle, est agréée, alors elle peut se prévaloir de son adhésion et proposer des représentants des usagers à l'ARS. L'association doit pour cela présenter un mail ou un courrier de la fédération ou de l'union l'autorisant à mandater des représentants des usagers en son nom. Cette procédure n'est toutefois valable que pour les associations faisant partie d'un même champ thématique.
- **Je n'ai pas d'agrément pour représenter les usagers en santé :**  
Sans agrément, l'association ne peut pas présenter de candidats pour être RU en CDU. Vous trouverez toutes les informations pour obtenir un agrément sur la page suivante : <https://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/associations-agreees-de-patients-et-dusagers>

## 5. Contacts

Pour toutes questions, vous pouvez contacter les délégations départementales aux adresses mails suivantes :

- 16 – Charente : [ars-dd16-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd16-direction@ars.sante.fr)
- 17 – Charente Maritime : [ars-dd17-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd17-direction@ars.sante.fr)
- 19 – Corrèze : [ars-dd19-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd19-direction@ars.sante.fr)
- 23 – Creuse : [ars-dd23-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd23-direction@ars.sante.fr)
- 24 – Dordogne : [ars-dd24-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd24-direction@ars.sante.fr)
- 33 – Gironde : [ars-dd33-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd33-direction@ars.sante.fr)
- 40 – Landes : [ars-dd40-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd40-direction@ars.sante.fr)
- 47 – Lot et Garonne : [ars-dd47-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd47-direction@ars.sante.fr)
- 64 – Pyrénées Atlantiques : [ars-dd64-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd64-direction@ars.sante.fr)
- 79 – Deux-Sèvres : [ars-dd79-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd79-direction@ars.sante.fr)
- 86 – Vienne : [ars-dd86-direction@ars.sante.fr](mailto:ars-dd86-direction@ars.sante.fr)
- 87 – Haute-Vienne : [ARS-DD87-DIRECTION@ars.sante.fr](mailto:ARS-DD87-DIRECTION@ars.sante.fr)