

COMMISSION DES USAGERS

FICHE DE MISSION BÉNÉVOLE

À PROPOS

La Commission des usagers (CDU), créée par la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 et consacrée à l'article L.1112-3 du code de la santé publique, "**participe 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.**".

L'article L.1114-1 du code de la santé publique dispose que seules les **associations agréées** peuvent représenter les usagers du système de santé dans les instances hospitalières publiques et privées.

COMPOSITION

La CDU est composée à minima :

- Du **représentant légal** de l'établissement ou la personne désignée à cet effet
- De deux **médiateurs** et leurs **suppléants** désignés par le représentant légal de l'établissement
- De deux **représentants** des usagers et leurs **suppléants** désignés par le directeur de l'Agence régionale de santé (ARS)

À noter que la composition peut varier en fonction de la nature de l'établissement et du règlement intérieur.

OBLIGATIONS JURIDIQUES

En vertu des articles R.1112-79 et suivants du code de la santé publique :

- La CDU est une **instance obligatoire** dans les institutions hospitalières publiques et privées
- Le **président** de la commission est élu pour un mandat de **trois ans** renouvelable **deux fois** par l'ensemble des membres composant la commission
- La durée du mandat des médiateurs, des RU et des représentants du personnel est fixée à **trois ans** renouvelable
- Une liste nominative des membres de la commission doit être **actualisée** et **affichée** dans l'établissement et transmise au directeur de **l'ARS**, et remise à chaque patient.e avec le livret d'accueil
- La commission se réunit sur **convocation** de son **président** au moins **une fois par trimestre** et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations transmises
- La commission doit établir un **règlement intérieur**
- Les membres de la commission sont indemnisés au titre des **frais de déplacement** engagés dans le cadre de leur mission par l'établissement
- La loi du 4 mars 2002 impose le **secret professionnel** à la CDU au sens des articles 226-13 et 226-14 du code pénal, prévoyant une **peine d'un an d'emprisonnement** et/ou de **15 000€ d'amende** en cas de violation de ce dernier. Cette loi impose la remise d'un rapport, **une fois par an**, par la commission sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et la prise en charge, qui sera soumis à délibération par le conseil administratif de l'établissement ou de l'instance habilitée à cet effet

MISSION DÉTAILLÉE

Les objectifs de la CDU :

Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches :

- Réceptionner l'ensemble des **plaintes** et **réclamations** par les usagers ou leurs proches ainsi que les **réponses** apportées par les responsables de l'établissement
- Examiner les **plaintes** et **réclamations** ne présentant pas le caractère d'un **recours gracieux ou juridictionnel**
- Veiller à ce que toute personne soit informée sur les **voies de recours** et de **conciliation**
- Formuler des **recommandations** pour apporter des **solutions** aux litiges

Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches :

- Réceptionner toutes les **informations nécessaires** à l'exercice de ses missions
- Procéder à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les **droits** des usagers et la qualité de l'**accueil** et de la **prise en charge**
- Recenser les **mesures** adoptées au cours de l'année écoulée
- Formuler des **recommandations** destinées à améliorer l'**accueil** et la **qualité** de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches et assurer le respect des droits des usagers
- Rendre compte de ses **analyses** et **propositions** avec des données anonymes
- Possibilité de proposer un **projet** des usagers exprimant les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil