

# Le Représentant des Usagers

Porteur de la parole des usagers du système de santé, le Représentant des Usagers (RU) agit principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des patients. Il contribue aussi à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades. Assurant le dialogue avec les professionnels de santé, le RU transmet les doléances des usagers. Il mène également une réflexion plus générale auprès des instances de santé pour l'amélioration du système de santé.

## Qui peut devenir Représentant des Usagers \* ?

Les membres d'une association agréée au niveau national peuvent représenter les usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique nationales, régionales, départementales ou locales. Si l'agrément est au niveau régional, la représentation des usagers se fait dans les instances régionales, départementales ou locales situées dans cette région.

\* Cf. article R. 1114-13 du code de la santé publique

## Quelles sont les missions du Représentant des Usagers ?

### Représenter les usagers dans les établissements de santé

Il participe par exemple au Conseil de Surveillance ou à la Commission des Usagers (CDU). Cette participation permet au RU d'avoir accès à tout un tas d'informations sur l'établissement de santé, "côté coulisses". Dans différentes instances, comme les Conférences Régionales de la Santé et de l'Autonomie (CRSA), il contribue à



l'élaboration des politiques de santé. Dans le cadre des missions de ces conférences, il participe aussi à la préparation des rapports annuels sur le respect des droits des personnes malades.

### Contribuer 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



## Le Représentant des Usagers

conseillant sur les démarches à entreprendre et en les orientant si besoin dans le système de santé.

### Participer à la réflexion sur 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.

### Quels sont les droits du Représentant des Usagers ?

#### Le droit au congé de représentation

L'article L. 1114-3 du CSP permet aux salariés membres d'une association qui siègent dans les instances hospitalières ou de santé publique, de s'absenter pour participer aux réunions, tout en percevant, en cas de diminution de leur rémunération du fait de ce mandat, une indemnité de l'Etat compensant totalement ou partiellement cette baisse. L'employeur est tenu d'accorder au représentant des usagers le temps nécessaire pour participer aux réunions des instances dans lesquelles il siège, dans la limite de neuf jours ouvrables par an, temps des trajets inclus.

#### Le droit à la formation

Pour exercer leur mandat de manière efficace au sein des instances et être des interlocuteurs

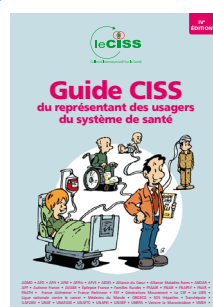
écoutés des institutions, les représentants des usagers ont droit à une formation leur facilitant l'exercice de ce mandat (article L. 1114-1 du Code de la Santé Publique).

Des formations sont également assurées pour les représentants des usagers des établissements de santé par certaines Agences Régionales de Santé (ARS), en lien avec les associations de la région.

#### Le droit au défraiement

Les Représentants des Usagers peuvent demander une prise en charge des frais de déplacement occasionnés par l'exercice de leur mandat. Dans certains cas, les instances de santé publique et les agences sanitaires prévoient dans les textes qui régissent leur fonctionnement, le remboursement des frais de déplacement.

*Note : Retrouvez un dossier complet sur la représentation des usagers dans la Revue FNAIR n°137*



Le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS) propose un guide qui répond à l'essentiel des connaissances auxquelles doit pouvoir se référer un représentant des usagers dans un établissement de santé. C'est un outil, un point d'appui pour l'exercice militant au service de l'intérêt de tous les usagers du système de santé.

La 4<sup>e</sup> édition de ce guide est téléchargeable sur le site du CISS : [www.leciss.org](http://www.leciss.org)