

## Interview de l'un de nos représentants des usagers : Jean-Robert CHARPENTIER

### 1. Qu'est-ce qu'un représentant des usagers (RU) ?

*JRC : « Un représentant des usagers explique aux usagers leurs droits. Il reçoit des patients qui lui expliquent leur situation. Une fois cette étape passée, des représentants de la direction, des soignants et le patient sont réunis et l'on discute avec l'ensemble des parties. Bien souvent la situation s'arrange. Le représentant des usagers peut aussi faire part de ses suggestions d'amélioration à la direction.*

*Mais pour moi le rôle principal du représentant des usagers est de permettre le respect de la personne. »*

Les représentants des usagers ne sont pas forcément des professionnels de santé. Ils sont membres d'associations agréées par le ministère de la santé et leur fonction est entièrement bénévole (les frais sont remboursés).

Le RU a pour missions de garantir le respect et la promotion des droits des malades et des usagers, et contribue à l'amélioration qualitative du système de santé (représente les usagers dans les établissements de santé où il participe systématiquement à la Commission des Usagers (CDU, anciennement CRUQPC). Il contribue à l'élaboration des politiques de santé en participant aux conférences régionales de la santé et de l'autonomie.

### 2. Comment devient-on représentants des usagers ?

*JRC : « Pour mon cas c'est la CLCV (consommation logement et cadre de vie) de Paris qui m'a approché pour devenir RU. Puis l'ARS PACA m'a contacté »*

Pour représenter les usagers dans ces différentes instances, il faut être membre d'une association agréée au niveau national ou régional par le Ministère des solidarités et de la santé ou l'ARS Paca. Il faut également être en lien avec son association, pour poser sa candidature au siège visé.

### Comment sont élus les représentants des usagers ?

JRC : « J'ai reçu des documents de l'ARS pour demander si j'étais d'accord pour représenter les usagers dans les établissements de santé. Ayant une antériorité des soins dans certains établissements que ce soit sur Marseille ou Aubagne, j'ai trouvé que c'était intéressant. J'ai suivi des formations et je continue d'en suivre, j'essaye d'y participer tous les deux ans pour avoir de nouvelles données sur les droits des patients, parce que c'est quelque chose qui nous intéresse, nous public. »

L'ARS lance un appel à candidatures dans le cadre du renouvellement des mandats des représentant(e)s des usagers (RU) en Commission des Usagers (CDU) sur la région.

### 3. Combien de temps dure un mandat ?

JRC : « Un mandat dure 3 ans et il est renouvelable. »

Un RU peut cumuler plusieurs mandats. Il est d'ailleurs intéressant pour un RU de cumuler un mandat dans un établissement de santé et un mandat d'une instance territoriale car cela permet au RU de se constituer un réseau.

### 4. Où siège le représentant des usagers ?

JRC : « Pour ma part, je siège dans 5 établissements de santé différents sur Aubagne et Marseille »

Les représentants des usagers peuvent siéger au niveau d'un établissement ou au sein d'une instance de santé publique (organisme pour lequel le représentant des usagers aura différentes missions telles que le suivi ou la mise en œuvre d'une politique de prévention, consultation sur des projets, etc.) ayant un rayonnement départemental, régional ou national.

### 5. Existe-t-il une formation pour devenir représentant des usagers ?

JRC : « On appelle ça communément une formation mais j'appellerai plutôt ça une « information », c'est verbal avec des démonstrations, des cas bien précis. Ces formations sont très bien faites par France Assos Santé. »

Des formations sont régulièrement proposées, notamment les formations organisées par France Assos Santé. Ces formations abordent les aspects techniques et politiques de la mission des RU afin de promouvoir la démocratie en santé.

## 6. Pourquoi avez-vous souhaité être représentant des usagers ?

*JRC : « Compte tenu de mes antécédents de santé et de mon expérience personnelle je me suis aperçu que dans certains établissements les patients n'étaient pas assez considérés. Quand en 2005 le décret est passé, je me suis dit que c'était intéressant parce qu'au moins nous aurons des représentants des usagers qui font partie non pas de l'établissement, mais du public. »*

## 7. A la Casamance, c'est quoi être représentant des usagers ?

*JRC : « Je sens que l'on me respecte, je suis écouté et reconnu par la direction et par la même, le point de vue des usagers est pris en compte ! »*

Au sein de La Casamance les représentants des usagers participent activement à la CDU et sont informés des différents projets (travaux, formations accueil, rénovation...) que mène l'établissement. Ils participent aux journées thématiques et actions de communication organisées à La Casamance (La semaine sécurité des patients ou la journée des droits des patients où ils peuvent tenir un stand d'information). Ils sont informés et suivent également les plaintes et les réclamations des usagers en CDU. Les RU sont complètement intégrés à la démarche de certification avec leur participation à l'élaboration du Compte Qualité « Droits des patients ». De plus, l'établissement leur communique les indicateurs en lien avec la démarche qualité (satisfaction des patients, événements indésirables et actions associées). Ils peuvent être amenés à proposer des actions d'amélioration qui seront discutées en CDU.