RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé Normandie

DROIT DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ

Commissions des usagers (CDU) des établissements de santé normands

Synthèse de l'enquête 2024 sur données 2023

[FÉVRIER 2025]

• CONTEXTE ET RAPPEL

Les Commissions des usagers (CDU)

Dans chaque établissement de santé, une Commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Elle peut être présidée par un représentant des usagers.

La commission des usagers :

- 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 ;
- est associée 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 ;
- fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

L'enquête régionale réalisée auprès des établissements de santé

Le code de la santé publique prévoit que :

> « Le Conseil de surveillance des établissements publics de santé ou une instance habilitée à cet effet dans les établissements privés délibère au moins une fois par an sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, sur la base d'un rapport présenté par la commission des usagers. Ce rapport et les conclusions du débat sont transmis à la conférence régionale de la santé et de l'autonomie et à l'agence régionale de santé, qui est chargée d'élaborer une synthèse de l'ensemble de ces documents. »

L'Agence régionale de santé (ARS) de Normandie a ainsi réalisé du 17 avril au 24 mai 2024 une enquête auprès des établissements de santé normands afin de collecter ces rapports par voie dématérialisée. Les données récoltées portent sur l'exercice 2023 et elles revêtent un caractère déclaratif.

La présente synthèse régionale intègre une analyse des tendances observées par rapport à l'année 2022.

Ce travail a permis de nourrir le contenu des recommandations du rapport 2024 sur les droits des usagers du système de santé de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA), dont le suivi de la mise en œuvre a été confié à la Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers (CSDU).

• SYNTHÈSE RÉGIONALE 2024 DE L'ENQUÊTE SUR LES COMMISSIONS DES USAGERS (CDU)

Les données, ont été recueillies par voie dématérialisée, entre le 17 avril et le 27 mai 2024, sur la base d'un questionnaire dont la trame a fait l'objet d'une validation par la Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers (CSDU) de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA).

Les données revêtent un caractère déclaratif. L'analyse de l'évolution des tendances entre l'enquête 2022 et 2024 est signalisée par une fusée verte en cas d'amélioration, un graphe rouge avec une flèche descendante en cas de dégradation, une ampoule orange lorsqu'une évaluation est constatée sans pouvoir être qualifiée de bonne ou mauvaise.

Une participation satisfaisante

Nombre d'établissements interrogés	Nombre de réponses reçues	Taux de participation à l'enquête
118	104	88,1 %

Par rapport à 2021, le nombre d'établissements répondant a diminué de -12 soit 10,2 %. Parmi les facteurs explicatifs : un turn-over parmi les référent(e)s au sein des établissements de santé et une campagne réalisée en partie durant les congés scolaires.

Panorama des établissements répondants

Localisation et statut

Calvados	Eure	Manche	Orne	Seine-Maritime
20	16	17	16	35

Public	A but non lucratif	A but lucratif
58	15	31

Par rapport à 2021, les établissements publics ont été plus nombreux à répondre à l'enquête en 2023 (+4). Les établissements privés ont été moins nombreux : -7 pour les établissements à but non lucratif et -9 pour les établissements à but lucratif.

Zoom sur les établissements gérant des EHPAD et/ou une USLD

Nombre total d'EHPAD gérés par des établissements de santé	Nombre total d'USLD gérés par des établissements de santé
83 (de 1 à 4 par établissement)	28 (une par établissement)

Nombre d'établissements gérant un ou plusieurs EHPAD	Nombre d'établissements gérant une USLD	EHPAD gérant à la fois des EHPAD et une USLD
47	22	20

Par rapport à 2021, 3 établissements supplémentaires organisent les CDU en même temps que les réunions de CVS des EHPAD qu'ils gèrent.

Zoom sur les instances organisées à l'échelle des GHT

21 établissements membres d'un Groupement hospitalier de territoire (GHT) font part de l'existence d'un comité des usagers et 24 de l'existence d'une commission des usagers du groupement.

Composition et fonctionnement des CDU

Un peu plus d'une CDU sur trois est présidée par un(e) RU (37,5 %).

27 % **des mandats ne sont pas pourvus :**
(28 % parmi les titulaires et 72 % parmi les suppléant(e)s).

Par rapport à 2021, le nombre de postes non pourvu a augmenté de 7 points en 2023, soit +44. Ce constat est cohérent avec les données dont dispose l'ARS. Il s'explique par le fait que de nombreux mandats arrivant à échéance début 2023 n'ont pas été renouvelés et que le nombre de nouvelles candidatures recevables n'a pas suffi à combler le delta.

Nombre de RU théoriques	Nombre de RU désignés	Nombre de sièges vacants	Dont des sièges de titulaires	Dont des sièges de suppléant(e)s
420	305	115	33	85

Sur l'ensemble des CDU, à 133 reprises, les RU n'ont pas siégé.

244 **des RU désignés ont suivi la formation**
de base prévue par le code de la santé publique.

30 RU (soit 8,5 %) exercent une **activité professionnelle.**
Parmi eux, 4 bénéficient d'un **congé de représentation.**

Par rapport à 2021, à nombre égal de RU exerçant une activité professionnelle, 2 RU de plus bénéficient d'un congé de représentation en 2023.

Fréquence et modalités de réunion des CDU

Nombre total de CDU réunies (assemblée plénière) en 2021	Dont en visio-conférence	Dont en format hybride (présentiel et visio-conférence)
395	2	53

Par rapport à 2021, est constaté une diminution du nombre de CDU se déroulant exclusivement en visio-conférence : -14. Cette modalité de réunion, à laquelle il a été recouru durant la crise sanitaire liée à la COVID-19, semble être devenue résiduelle en 2023.

Un seul établissement déclare ne pas avoir réuni la CDU de leur établissement en 2021 et 32 établissements n'apportent pas de réponse à cette question.

En moyenne les CDU ont été réunies 3.8 fois par an (4 fois par an si on se réfère à la médiane).

77 % des ES ont réuni leur CDU quatre fois ou plus et jusqu'à 11 reprises pour certains établissements.

Le ou la responsable de la politique de la qualité de l'établissement assiste quasi systématiquement aux CDU : parmi les répondants, 92 établissements (soit 8 1%) déclarent que ce n'est pas le cas.

Participent parfois aux CDU :

- dans 57 % des établissements le président de Commission ou à la Conférence médicale d'établissement (CME) : 66 % des cas ;
- dans 69 % des établissements le président de la Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (CSIRMT) ;
- dans 57 % des établissements un(e) représentant(e) du personnel ;
- dans 49 % des établissements de santé, un représentant du Conseil de surveillance (CS) ou du Conseil d'administration (CA).

Moyens alloués au fonctionnement des CDU

Le **secrétariat** des CDU est majoritairement exercé par les salarié(e)s des établissements, soit directement par le ou la responsable qualité, soit par un assistant de direction.

Parmi les établissements répondants :

- 102 CDU (soit 98 %) disposent d'un **règlement intérieur,** dont 70 (soit 60 %) datent de plus de 3 ans 47 % avant 2021 et 66 % avant 2022 ;
- 84 (80 %) indiquent mettre à disposition des RU des **locaux** pour qu'ils puissent se réunir ;
- 86 (soit 82 %) proposent aux RU une **adresse mail** (collective ou individuelle) à laquelle les usagers peuvent leur écrire ;
- 57 (soit 58 %) mettent à disposition des membres de la CDU des RU un **espace collaboratif** afin de faciliter les échanges et les travaux collectifs ;
- 50 (soit 48 %) envoient aux RU par voie postale en amont des séances les **documents** soumis à examen de la CDU.

Par rapport à 2021, le nombre d'établissements mettant à disposition une adresse mail à laquelle les usagers peuvent leur écrire augmente (+8), de même que la mise à disposition d'un espace collaboratif accessible aux RU (+5).

76 établissements (soit 73 %) disposent d'une présentation de la CDU sur leur **site internet,** dont 62 intègrent également la mise à disposition de coordonnées permettant d'entrer en contact avec les RU.

Par rapport à 2021, les établissements mettant à disposition une page dédiée à la CDU sur leur site internet augmente (+9), de même que le nombre de site à partir desquels il est possible de trouver les coordonnées des RU (+11).

Les noms des RU figurent sur divers **supports d'information :** affichage (101 établissements soit 90 % 97%), livret d'accueil (82 établissements soit 78 %), intranet (44 établissements soit 42 %) et internet (61 établissements soit 58 %). Sont également cités par certains établissements les moyens de communication suivants : flyers, plaquettes, écrans d'affichage ou encore les réseaux sociaux.

128 RU sur 464 (soit 29 %) sollicitent le **remboursement des frais engagés** afin de participer aux CDU, pour un montant total de 8 134 euros, soit en moyenne 134 euros par RU sollicitant une indemnisation.

Par rapport à 2021, moins de RU sollicitent le remboursement des frais engagés (-6) mais le remboursement moyen est plus élevé (+ 104 €).

Rapports annuels : formalisation, diffusion, recommandations

Sur 104 répondants, **80 établissements (soit 77 %) indiquent avoir adopté un rapport annuel.** Parmi eux, 47 (soit 59 %) ont associé les RU à sa rédaction.

Concernant la **diffusion du rapport :**

- 30 établissements indiquent le présenter au Conseil de surveillance (CS) ou au Conseil d'administration (CA) ;
- 52 à la commission ou à la conférence médicale d'établissement (CME) ;
- 24 à d'autres instances parmi lesquelles peuvent être citées : le Comité de direction (CODIR), la Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (CSIRMT), le Comité technique d'établissement (CTE), la Commission de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail (CHSCT), le comité social d'établissement (CSE), le Comité des vigilances, de la gestion des risques et de la qualité (COVIRISQ), divers comités de pilotage portant sur la qualité, ou encore la CDU de Groupement hospitalier de territoire (GHT).

Certains établissements le mettent également à disposition sur une base documentaire consultable par tous les professionnels.

Au total, plus de **440 recommandations ont été émises** et recensées dans les rapports annuels, en moyenne quatre par établissement, avec une disparité forte de l'un à l'autre.

Evaluation de la satisfaction des usagers de l'établissement et de leurs proches aidant(e)s

Questionnaire de satisfaction

Il existe un **questionnaire de satisfaction** des usagers dans 104 établissements (soit 100 %).

Aucun établissement répondant indique disposer d'un questionnaire de satisfaction à l'attention des proches aidants.

Le questionnaire de satisfaction a été **élaboré avec des RU** dans 69 établissements (soit 65 %).

Par ordre décroissant de fréquence, le questionnaire de satisfaction est **remis** :

- à la sortie de l'hospitalisation dans 71 établissements (soit 68 %) ;
- à l'entrée en hospitalisation dans 64 établissements (soit 61 %) ;
- à l'accueil dans 38 établissements (soit 36 %) ;
- à libre disposition dans les services, dans 34 établissements (soit 32 %).

Une **aide** est apportée au remplissage de ce questionnaire dans 83 établissements (soit 79 %), très majoritairement par l'équipe soignante, et en particulier par les aide-soignant(e)s. Aucun établissement ne fait part d'une aide qui serait apportée par des RU.

Sur le nombre de questionnaires distribués, les établissements ont **un taux de réponse** qui s'élève en moyenne à 37 %, avec des disparités allant de 0 à 100 %.

Les questionnaires font l'objet d'une analyse par la CDU dans 84 établissements (soit 80 %), qui donne parfois lieu à la mise en œuvre d'actions.

Parmi les **autres moyens utilisés** par les établissements p**our mesurer la satisfaction des usagers,** sont majoritairement cités l'enquête e-Satis de la Haute autorité de santé (HAS) et la méthode patient traceur, ainsi que plus à la marge les avis google ou facebook, les livres d'or ou de doléances, des questionnaires sectoriels, voire des courriers ciblés.

Réclamations

Dans 102 établissements (soit 97 %), les membres de la CDU ont **accès** à l'intégralité des **réclamations** ou des éloges, et dans 98 établissements (soit 93 %), ils ont accès à la **liste des Evénements indésirables graves** (EIG).

Les membres de la CDU contribuent à la **rédaction des courriers** de réponse aux réclamations dans 31 établissements (soit 29 %).

Médiation

Nombre de médiations	Dont associant le médiateur médical	Dont associant le médiateur non-médical	Dont associant les deux médiateurs	Dont réalisées en présence d'un(e) RU
705	188	40	46	82

Par rapport à 2021, moins de médiations ont été réalisées (-185). Néanmoins, cette donnée n'est pas significative étant donné le nombre plus faible d'établissements répondants en 2023.

Les médiations réalisées associent plus fréquemment le médicateur médical que le médiateur non médical. Les RU sont associé(e)s aux médiations environ une fois sur dix.

Concernant l'envoi du **rapport de médiation,** les pratiques sont diverses :

- 57 établissements l'adressent aux membres de la CDU (soit 54%) ;
- 64 établissements l'adressent aux patient(e)s (soit 61 %) ;
- 48 établissements l'adressent aux deux (soit 46 %).

Information sur les droits individuels et collectifs des usagers

Procédures existantes sur :	Nombre d'établissements	En pourcentage
La possibilité de désigner une **personne de confiance**	98	93 %
La possibilité de rédiger des **directives anticipées**	98	93 %
L'évaluation et la prise en charge de la **douleur**	101	96 %
La prise en charge du **décès**	101	96 %
Au respect des **croyances**	96	91 %
L'information des usagers concernant **« Mon espace santé »**	45	42 %

Par rapport à 2021, 24 établissements supplémentaires ont formalisé une procédure dédiée à l'information des usagers à propos de « Mon espace santé ».

Information sur les coûts

Les **tarifs et coûts** liés à la prise en charge sont disponibles :

- par **affichage** dans 99 établissements (soit 94 %) ;
- sur le site **internet** de l'établissement dans 38 d'entre eux (soit 36 %) ;
- sur les deux 37 soit 35 %.

A la sortie d'hospitalisation, l'usager obtient une information :

- le **coût de l'ensemble des prestations** de santé qu'on lui a délivrées dans 34 établissements (soit 32 %) ;
- la **part couverte** par le régime d'assurance maladie obligatoire de l'assuré et celle couverte par son organisme d'assurance complémentaire dans 41 établissements (soit 39 %) ;
- le **solde** qu'il doit acquitter dans 68 établissements (soit 65 %).

Concernant les consultations auprès des **professionnel(e)s exerçant une activité libérale** au sein d'établissements de santé, 59 des établissements concernés (soit 56 %) en informent les usagers lors de leur prise de rendez-vous.

Par rapport à 2021, sur l'ensemble des indicateurs sondés, le nombre d'établissement délivrant une information aux usagers sur les coûts est en diminution. Il est difficile d'interpréter cette tendance en raison du nombre plus faibles d'établissements répondant en 2023.

Accès au dossier médical

102 **établissements (soit 97 %)**
disposent d'une procédure d'information sur l'accès au dossier médical.

Sur les 10 905 demandes reçues, 244 (soit 2 %) ont été refusées.

Pour les établissements sollicités, les **délais de communication** ont pu être respectés :

- par 82 d'entre eux (soit 78 %) pour les dossiers de moins de 5 ans ;
- par 92 d'entre eux (soit 87 %) pour les dossiers de plus de 5 ans.

Evaluation des dispositifs d'accueil spécifiques

Existence de dispositifs d'accueil pour les publics suivants :	Nombre d'établissements	En pourcentage
Personnes non francophones	76	73 %
Personnes illettrées/analphabètes	44	42 %
Personnes non ou malvoyantes	52	50 %
Personnes sourdes	50	48 %
Personnes en difficulté pour réaliser des **démarches dématérialisées**	49	47 %

Par rapport à 2021, de plus nombreux d'établissements déclarent l'existence de dispositifs pour les personnes non ou mal voyantes (+5), pour les personnes sourdes (+11) et pour les personnes en difficulté pour réaliser des démarches dématérialisées (+6), ce malgré un nombre d'établissements répondants plus faibles à l'enquête 2023.

En terme d'**accessibilité aux personnes à mobilité réduite :**

- 90 établissements déclarent l'être ;
- 1 déclare ne pas l'être ;
- 13 déclarent l'être partiellement.

Le nombre d'établissement déclarant être accessible aux personnes à mobilité diminue : ils étaient 107 en 2021, or ce chiffre n'est plus que de 90 en 2021.

Formation du personnel de l'établissement et des représentant(e)s des usagers

Formation des professionnel(le)s

27 CDU (soit 26 %) ont formulé des recommandations en matière de formation des personnels, destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches et à assurer le respect des droits des usagers.

En 2023, 51 **sessions de formation sur la thématique des droits des usagers** ont été organisées, touchant 2012 professionnel(le)s. 6 **RU** y ont été **associé(e)s** en tant que bénéficiaire, 3 en tant que formateur ou formatrice, et 1 à ces deux titres.

Par rapport à 2021, +8 sessions de formation sur la thématique des droits des usagers ont été organisées, permettant de toucher 609 professionnel(le)s supplémentaires (2 012 en lieu et place de 1 403). Moins de RU y ont été associé(e)s en tant que bénéficiaires (-2), et, élément nouveau, 3 RU ont été associés en tant que formateur ou formatrice.

Parmi les **freins** identifiés par les établissements dans la mise en œuvre de telles formations, sont cités : la difficulté de prioriser de telles thématiques dans le plan de formation, le budget ainsi que la gestion du remplacement des professionne(le)s dans les services pendant les temps de formation.

Formation des RU

Hors formation de base, 79 RU ont bénéficié d'au moins une **session de formation** liée à l'exercice de leur mandat.

Par rapport à 2021, moins de RU ont bénéficié d'au moins une session de formation liée à l'exercice de leur mandat (-21).

Projets des usagers et conventions avec des associations de bénévoles

Projet des usagers

Sur 103 répondants, 41 établissements de santé indiquent avoir un **projet des usagers.** 7 d'entre eux ont été adoptés il y a moins de 2 ans, 11 avant 2022 et 3 avant 2021.

Par rapport à 2021, +22 établissements indiquent avoir un projet des usagers.

Conventionnement avec des associations de bénévoles

Parmi les répondants, 70 établissements (soit 67 %) indiquent avoir signé une ou plusieurs **conventions avec des associations de bénévoles.**

Labels « Droits des usagers du système de santé »

Parmi les répondants, 7 656 établissements (soit 53 %) déclarent **ne pas connaître** ce dispositif.

9 **établissements (soit 8 %)**
indiquent avoir déjà déposé une **demande** de label et 7 l'avoir **obtenu.**

84 établissements (soit 80 %) font part de leur **intérêt pour participer à une réunion d'information** dédiée au label « Droits des usagers du système de santé ».

Par rapport à 2021, le nombre d'établissement déclarant avoir connaissance du dispositif « Droits des usagers du système de santé » est en diminution (-10).

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé
Normandie

ARS Normandie
Esplanade Claude Monet
2 place Jean Nouzille
CS 55035
14050 Caen Cedex 4

www.normandie.ars.sante.fr

réalisation : service communication ARS Normandie - 02.2025