

Devenez représentant des usagers



Santé
pour défendre les
droits des malades et
des usagers de santé

Votre mission en pratique

- **Une mission formatrice** : vous recevrez une formation obligatoire de 18 heures, indemnisée dans les mois qui suivent votre prise de mandat. Puis tout au long de votre mandat vous pourrez participer à des formations ou des rencontres organisées par l'Unaf ou votre Uraf et Udaf ainsi que par France Assos santé
- **Du soutien dans votre rôle** : différents outils seront à votre disposition pour faciliter l'exercice de votre mandat : brochures, livrets, flyers, lettres d'information... qui approfondissent certains sujets ou expliquent le rôle d'un représentant des usagers dans un établissement de santé. Ces outils sont rédigés par les associations, dont l'Unaf et/ou les Uraf/Udaf ou par France Assos Santé.
- **Prise en charge des frais et des absences** : vous pourrez demander une prise en charge des frais de déplacement occasionnés par l'exercice de votre mandat à l'établissement dans lequel vous siégez. Si vous êtes salarié, vous pourrez éventuellement bénéficier d'un droit au congé représentation.

Engagez-vous en tant que représentant des usagers à la
Commission des usagers d'un établissement de santé pour
l'Udaf de votre département en 2026 (mandat de 3 ans).



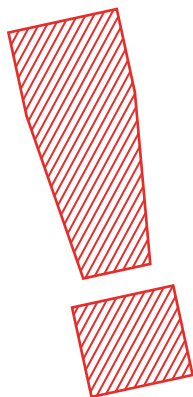
La **commission des usagers (CDU)** dans un établissement de santé

Les missions de la CDU

- **Elle facilite les démarches** des patients et de leurs proches et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.
- **Elle 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.
- **Elle est associée à l'organisation des parcours de soins** ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité.
- **Elle fait des propositions** sur ces sujets et elle est informée des suites qui leur sont données

Bon à savoir

- **Quatre représentants des usagers** (deux titulaires et deux suppléants) siègent dans chaque établissement de santé.
- Lorsque le représentant siège en CDU il ne représente plus les adhérents de son association, mais bien **l'ensemble des usagers du système de santé**.
- C'est **une représentation assez exigeante** quant à l'investissement personnel : en plus des 4 réunions annuelles de la commission, le représentant peut participer à différents groupes de travail, projets de service...
- ...Mais particulièrement **intéressante et enrichissante**. Collaborer permettra d'être attentif à la globalité des besoins et attentes des usagers et de leurs familles vis-à-vis de l'établissement et des professionnels de santé.



Les missions du représentant des usagers

- Le représentant des usagers est le **porte-parole des usagers du système de santé** au sein de différentes instances sanitaires et notamment dans les établissements de santé.
- Il exerce ses missions dans le cadre d'un **mandat de représentation** qui lui est confié par le ministère chargé de la santé ou une ARS, en tant que membre d'une association agréée.
- Le représentant agit principalement **pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers** du système de santé et contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge.
- Il intervient sur **différentes thématiques** : défense des droits, traitement des réclamations, prise en charge de la douleur, accompagnement de publics spécifiques, améliorations dans l'organisation de l'établissement, etc.
- Il **est en relation avec les personnes hospitalisées** et leurs proches ainsi qu'avec les professionnels de l'établissement.



Pierre-Marie Lebrun, Représentant des usagers et Président de la commission des usagers du CHU de Lille

« Être représentant familial nous différencie des autres représentants, notamment des associations de malades, car nous avons une vision généraliste, nous sommes attentifs aux situations des usagers plus qu'à une pathologie. Nous sommes aussi plus nombreux et cela nous donne une force. »

En chiffres

Les représentants des usagers

15 000

représentants des usagers
dans les instances hospitalières
ou de santé publique

dont **760**

représentants
familiaux

83 %

voient des actions
concrètes mises en place
après leurs interventions

88 %

d'entre eux se
sentent utiles



Comment candidater à la fonction de représentant familial à la CDU ?

- **Rapprochez-vous de l'Udaf de votre département** pour vous faire connaître et les informer de votre souhait de candidater au poste : vous serez accompagné dans le suivi de votre candidature.
- **Interrogez-vous pour savoir si vous souhaitez être titulaire ou suppléant pour cette mission de représentation.** Assurez-vous de pouvoir consacrer le temps nécessaire à cette mission de représentant familial.
- Votre Udaf peut vous mettre en rapport avec d'autres représentants des usagers. **N'hésitez pas à discuter avec eux et à les interroger sur leur expérience.**



Condition pour candidater

- Être adhérent d'une association familiale membre de votre Udaf.



Dates clés



- Ouverture des candidatures entre avril et septembre 2025
- Désignation des représentants en décembre 2025
- Début du mandat en janvier 2026

En savoir +

- Le guide du représentant des usagers



Pour en discuter, votre contact :

Prénom, Nom
prenom.nom@udafx.fr
01 23 45 67 89

Udaf XX
123, chemin des Familles
12 345 ARC-EN-CIEL
www.udafx.fr