

ENQUÊTE

Bilan de mandature "2022 - 2025" des représentants des usagers de Bourgogne Franche-Comté en commissions des usagers et perspectives



Glossaire :

- *RU* : Représentant des Usagers
- *CDU* : Commission Des Usagers
- *FAS* : France Assos Santé
- *ARS* : Agence Régionale de Santé
- *BFC* : Bourgogne Franche-Comté

Juillet 2025

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

En novembre 2025, les mandats des représentants des usagers en commission des usagers des établissements de santé de Bourgogne Franche-Comté arriveront à terme.

Début 2025, les instances de la délégation France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté ont validé la réalisation de cette enquête notamment pour recueillir les ressentis et vécus des représentants des usagers concernant leurs missions, leurs mandats en CDU et les perspectives pour l'avenir.



France Assos Santé BFC a mené cette enquête entre le 24 mars et le 11 mai 2025.



L'étude a été conduite par l'équipe salariée de France Assos Santé BFC via un questionnaire en ligne diffusé au réseau par le biais de communications mail. Elle s'est appuyée sur une méthodologie mixte, alliant méthode qualitative et quantitative.

Le questionnaire se composait de 4 grandes catégories de questions :

- La première, comprenant 7 questions, portait sur des informations générales telles que l'identité des répondants et leur suivi de formations.
- La deuxième section, constituée de 28 questions, était consacrée aux mandats exercés par les représentants des usagers. Afin de permettre à chacun de s'exprimer sur plusieurs expériences, cette section a été dupliquée quatre fois, pour couvrir jusqu'à quatre mandats différents.
- La troisième partie, composée de 12 questions, portait sur l'accompagnement apporté aux représentants des usagers par l'ARS BFC et France Assos Santé BFC.
- Enfin, la dernière section comportait 3 questions portant sur les perspectives d'avenir des représentants des usagers.

L'enquête a permis de récolter 77 réponses exploitables au regard des objectifs de l'enquête sur 80 répondants (sur un total de 278 représentants des usagers en commissions des usagers en BFC, soit 28% de l'ensemble des RU de BFC).

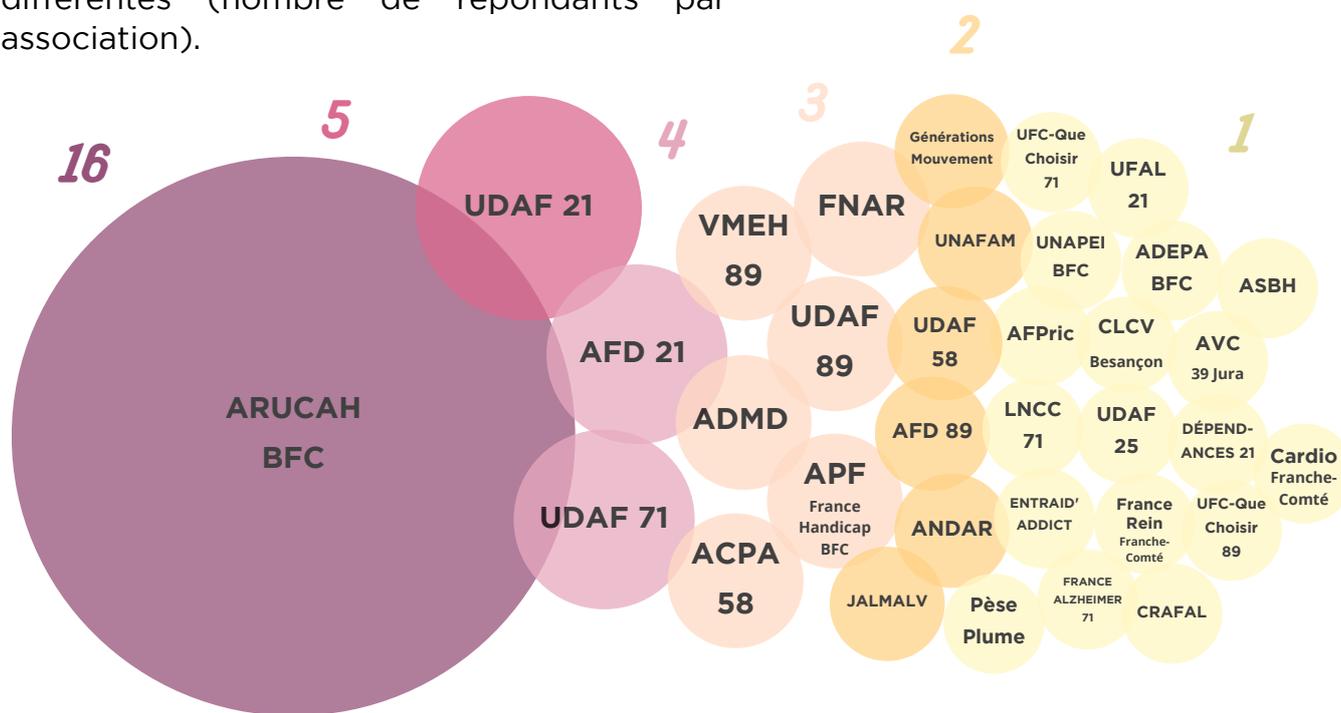


L'enquête a permis de récolter 77 réponses exploitables au regard des objectifs de l'enquête, sur 80 répondants, sur un total de 278 représentants des usagers en commissions des usagers en BFC, soit 28%.

77 réponses / **278** RU en CDU en BFC → **28 %**

QUI SONT LES RÉPONDANTS ?

Les répondants sont issus de 34 associations différentes (nombre de répondants par association).



Leur profil :



55 %

de femmes



45 %

d'hommes



55 %

avec un seul mandat



45 %

multimandats, avec 2 mandats ou plus

15

sont "d'anciens" RU, désignés avant 2016

62

RU ont été désignés après 2016

95 %

ont suivi la formation de base obligatoire

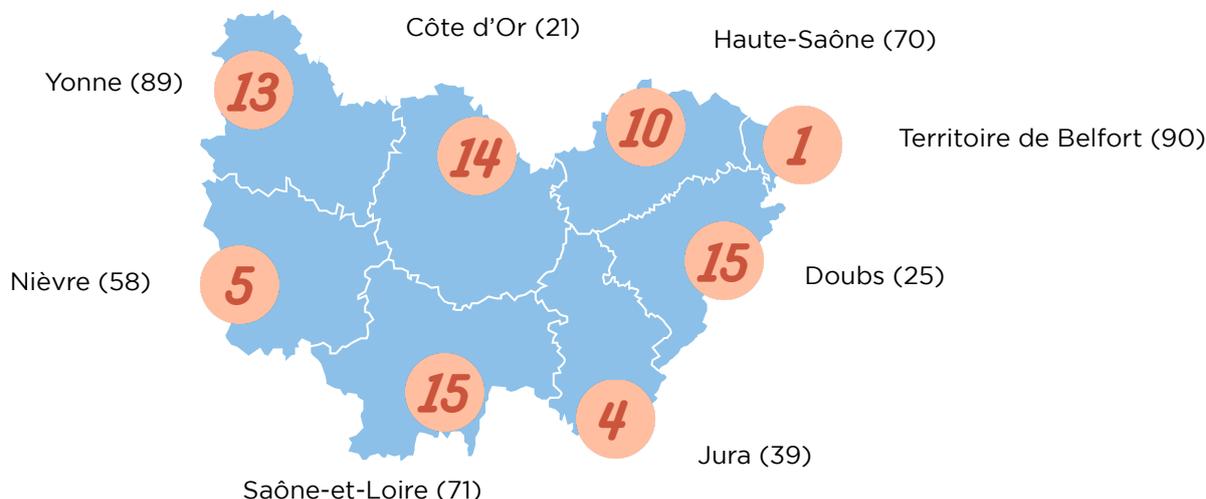
76 %

ont participé à une ou plusieurs formations en plus de la formation de base



QUI SONT LES RÉPONDANTS ?

Répartition territoriale des répondants



LES MANDATS DE RU EN CDU ENTRE 2022 ET 2025

77 répondants

125 mandats en CDU

Les 77 répondants se sont exprimés sur un total de 134 mandats qu'ils exercent. Toutefois, certaines réponses concernaient des mandats exercés en dehors des commissions des usagers (tels que des mandats en CPAM, GHT, CTS, CPTS ou CPP), celles-ci n'ont pas été retenues dans le cadre de cette analyse. Au final, ce sont donc 125 mandats en CDU représentés dans cette enquête.

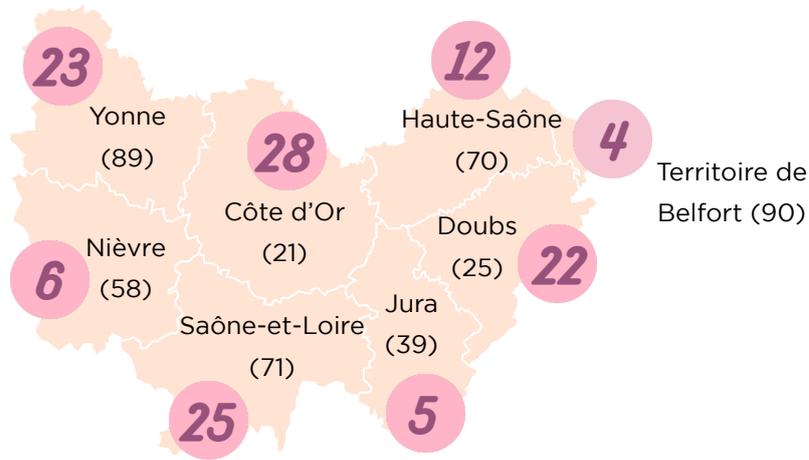
L'enquête couvre 125 mandats pourvus, répartis dans 80 des 121* établissements de santé de la région

2/3 des établissements couverts par l'enquête

*chiffre à fin 2024

LES MANDATS DE RU EN CDU ENTRE 2022 ET 2025

Répartition territoriale des mandats



Un RU peut exercer son mandat dans plusieurs établissements de santé, voire dans d'autres départements que celui où il réside.

Ils ont des parcours et expériences variés :

52 %

titulaires

48 %

suppléants



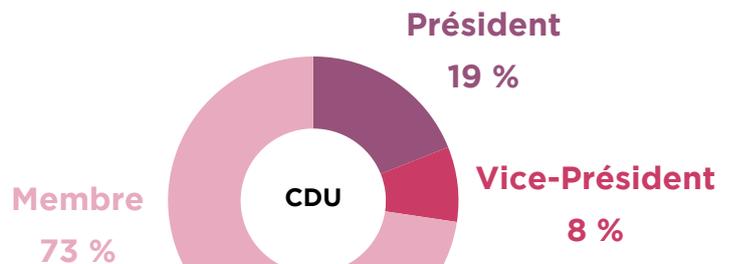
54 %

1er mandat au sein de la CDU



46 %

2e mandat ou plus au sein de la CDU



18% des RU répondants souhaiteraient mieux connaître les fonctions de Président ou Vice-Président pour un futur engagement

LES MANDATS DE RU EN CDU ENTRE 2022 ET 2025

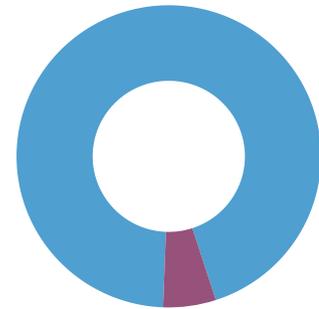


La fonction de RU est conforme aux attentes pour

94 % des mandats



Oui
94 %



Non
6 %



Une même personne n'a pas la même vision de la mission de RU en fonction du lieu où elle exerce son mandat.

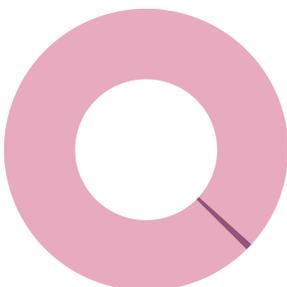
Pour les 6% de mandats de RU qui sont jugés insatisfaisants, les sources de mécontentement viennent en majorité des relations avec la direction de l'établissement, mais aussi des relations avec l'association d'appartenance et du temps nécessaire pour mener à bien les missions de RU.

Relations avec l'association **Relations avec la direction**

Temps nécessaire pour mener à bien les missions de RU, peu compatible avec un emploi salarié

Les répondants sont conviés aux réunions de CDU pour 99 % de leurs mandats.

Oui
99 %



Non
1 %

Les répondants sont indemnisés de leurs frais de déplacement pour l'exercice de 38 % de leurs mandats. Une grande majorité des RU ne demande pas de remboursement de frais.

Oui par
l'association
9 %

Oui par
l'établissement
29 %



Non pas de
demande
61 %

Non l'établissement
refuse
2 %

LES MANDATS DE RU EN CDU ENTRE 2022 ET 2025

100 %



des RU peuvent poser toutes les questions qu'ils souhaitent en réunion de CDU

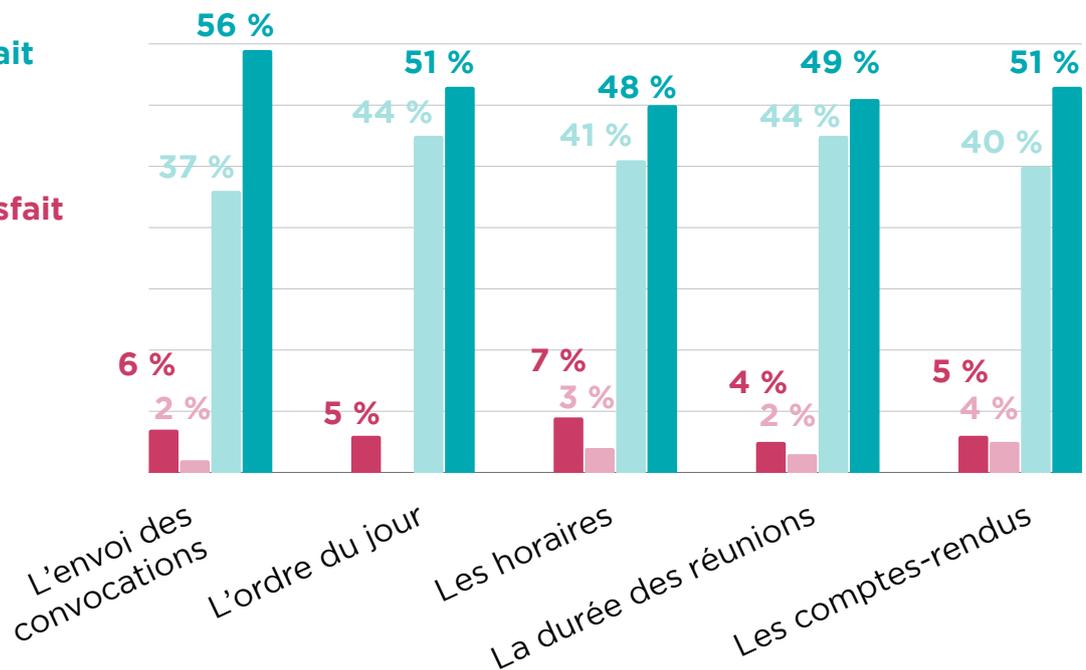
Concernant l'organisation des réunions de CDU, les répondants sont globalement satisfaits :

Très satisfait

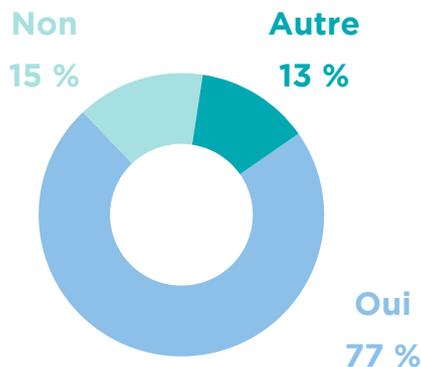
Satisfait

Insatisfait

Très insatisfait



Plus des $\frac{3}{4}$ des RU ont accès aux courriers de plaintes et réclamations par différents moyens.



Logiciel interne à l'établissement

Mail dédié interne à l'établissement

Synthèses

Mail personnel

Analyse lors de rencontres avant la CDU

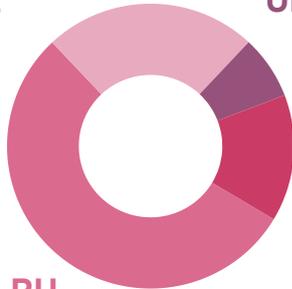
Courrier postal

LES MANDATS DE RU EN CDU ENTRE 2022 ET 2025

Les RU ont des liens réguliers avec au moins 1 autre RU de leur CDU pour 86% de leurs mandats.

Oui, mais pas avec tous les RU

24 %



Uniquement avec mon binôme (titulaire/suppléant)

7 %

Non

14 %

Oui, avec tous les RU

54 %

Parmi les 14% de mandats pour lesquels les RU n'ont aucun contact avec les autres membres RU de la CDU, la moitié rencontre des difficultés liées principalement à l'absentéisme d'un ou plusieurs collègues.

Pas d'affinités

22 %

Je ne les
connais pas

17 %

Positions différentes

11 %

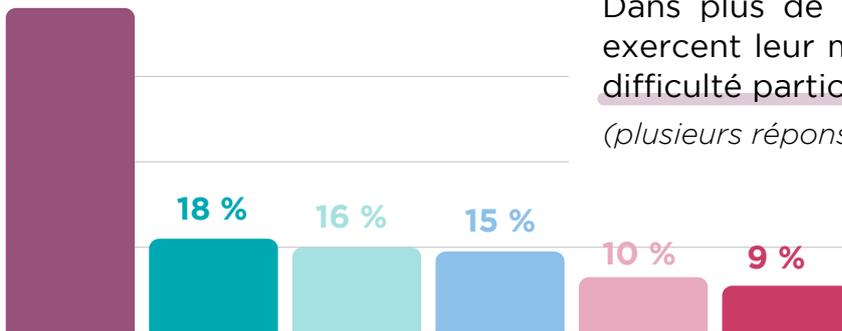
Autre

50 %

Absentéisme

Je suis nouveau RU

61 %



Dans plus de la moitié des cas, les RU exercent leur mandat sans rencontrer de difficulté particulière.

(plusieurs réponses possibles)

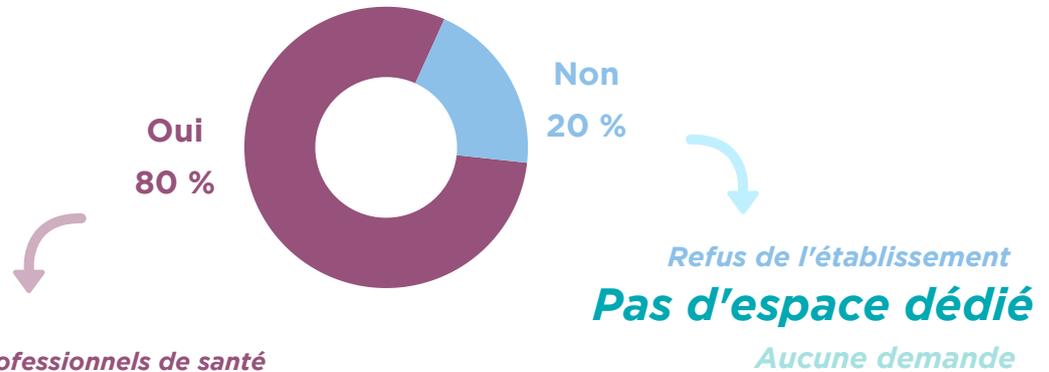
Pas suffisamment de marge de manœuvre

Manque de temps

Pas de connaissance des actions suite aux recommandations émises

LES MANDATS DE RU EN CDU ENTRE 2022 ET 2025

Les RU ont la possibilité de déposer des documents dans 80 % des établissements dans lesquels ils siègent.



Affiches Aux professionnels de santé

Maison des Usagers **Dans le hall**

Documentation sur le RU

Documentation fournie par France Assos Santé

Dans les services Documents concernant le droit des patients

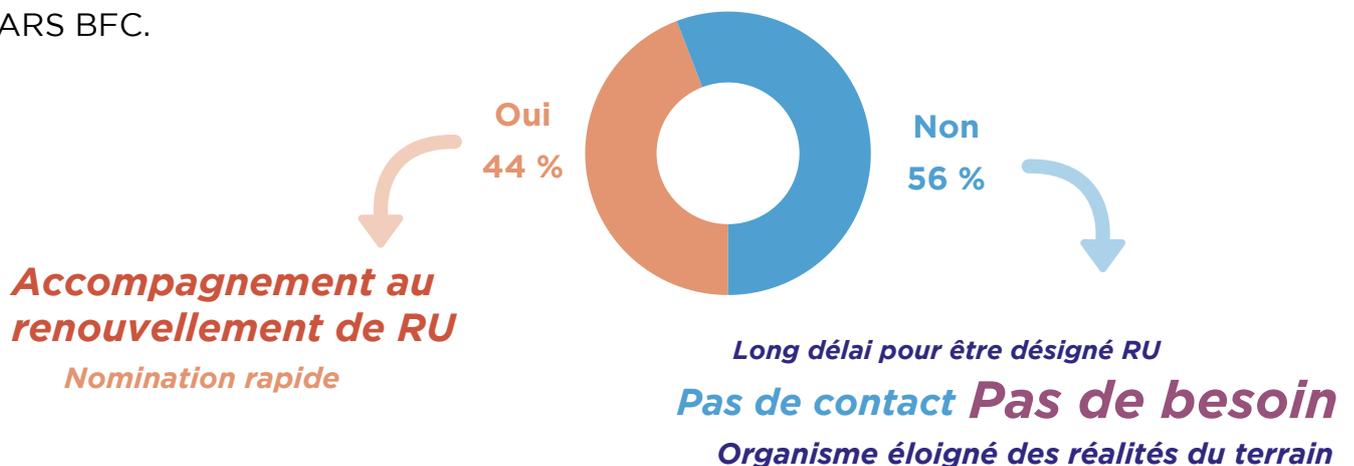
Lors de visites des patients dans leur chambre

L'ACCOMPAGNEMENT DES RU

Par l'ARS BFC

Durant le processus de candidature 2022

Plus de la moitié des RU n'ont pas eu le sentiment d'être accompagnés par l'ARS BFC.

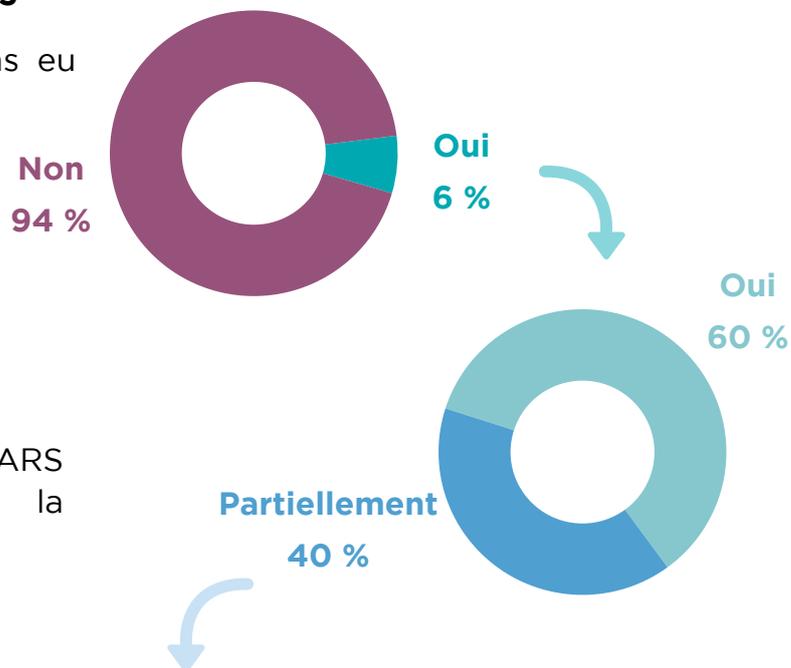


L'ACCOMPAGNEMENT DES RU

Par l'ARS BFC

Au cours du mandat 2022 - 2025

Plus de 90 % des RU n'ont pas eu besoin de solliciter l'ARS BFC.



Dans les 6 % qui ont sollicité l'ARS BFC, tous ont été satisfaits de la réponse qui leur a été apportée.

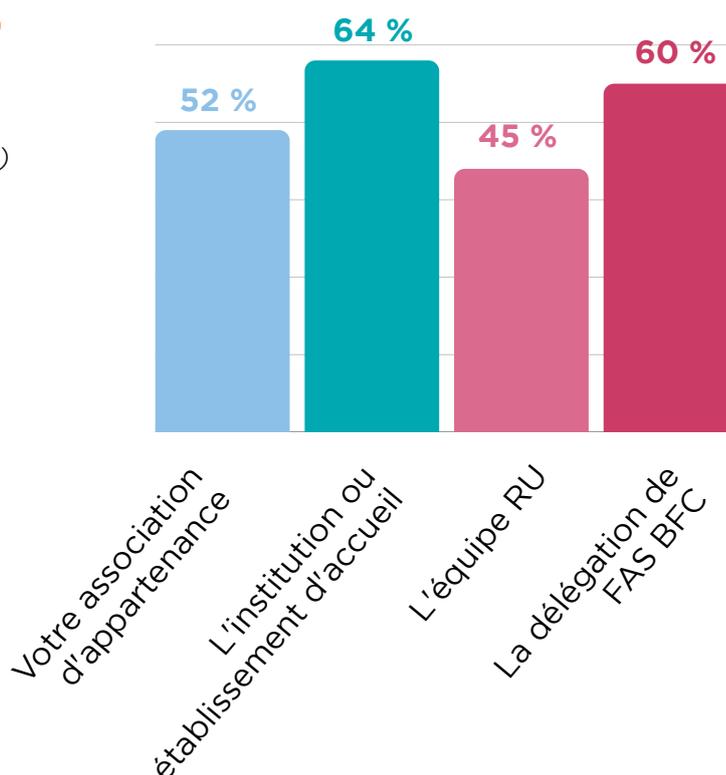
“ Il serait intéressant de disposer d'une ligne permettant aux RU de contacter l'ARS BFC. ”

“ Être aidé davantage lorsque des RU sont continuellement absents sans excuses et n'ont parfois même pas suivi la première formation pourtant obligatoire. ”

Par les autres acteurs

Dans la prise de fonction

(plusieurs réponses possibles)

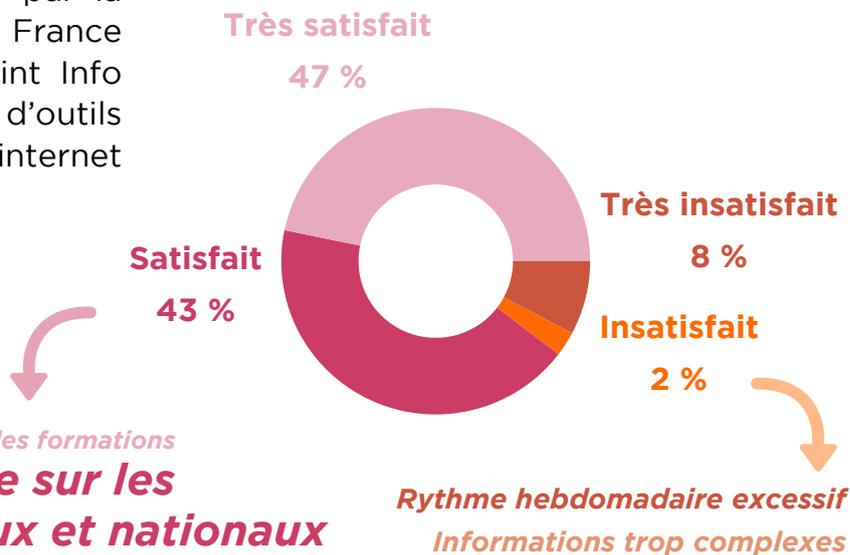


L'ACCOMPAGNEMENT DES RU

Par France Assos Santé BFC

La communication

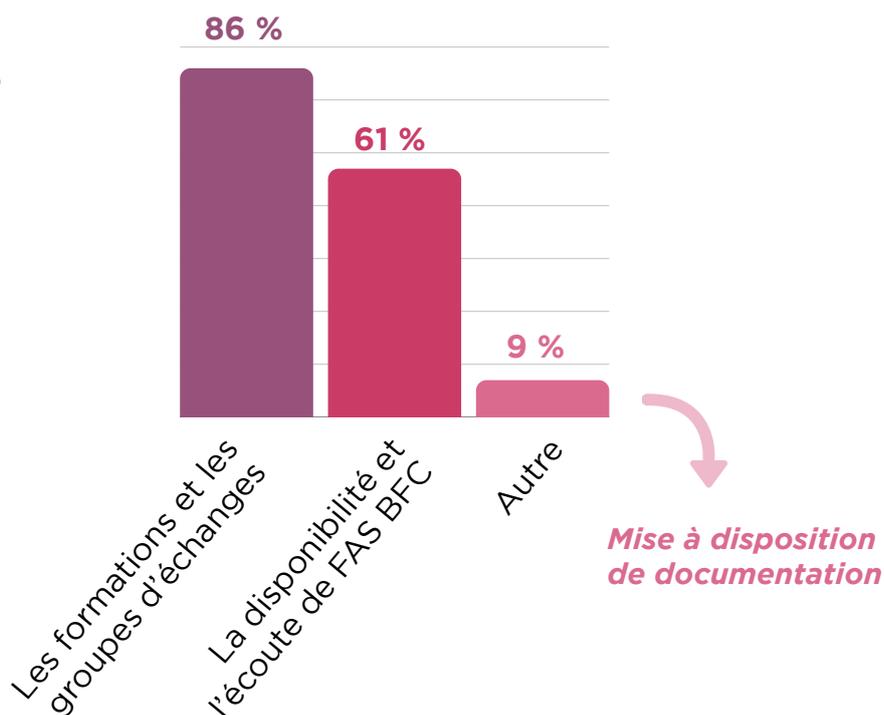
90 % des RU sont satisfaits par la communication faite par France Assos Santé BFC via le "Point Info Hebdo", la mise à disposition d'outils et de ressources sur son site internet régional.



Par France Assos Santé BFC

Les éléments aidants

(plusieurs réponses possibles)

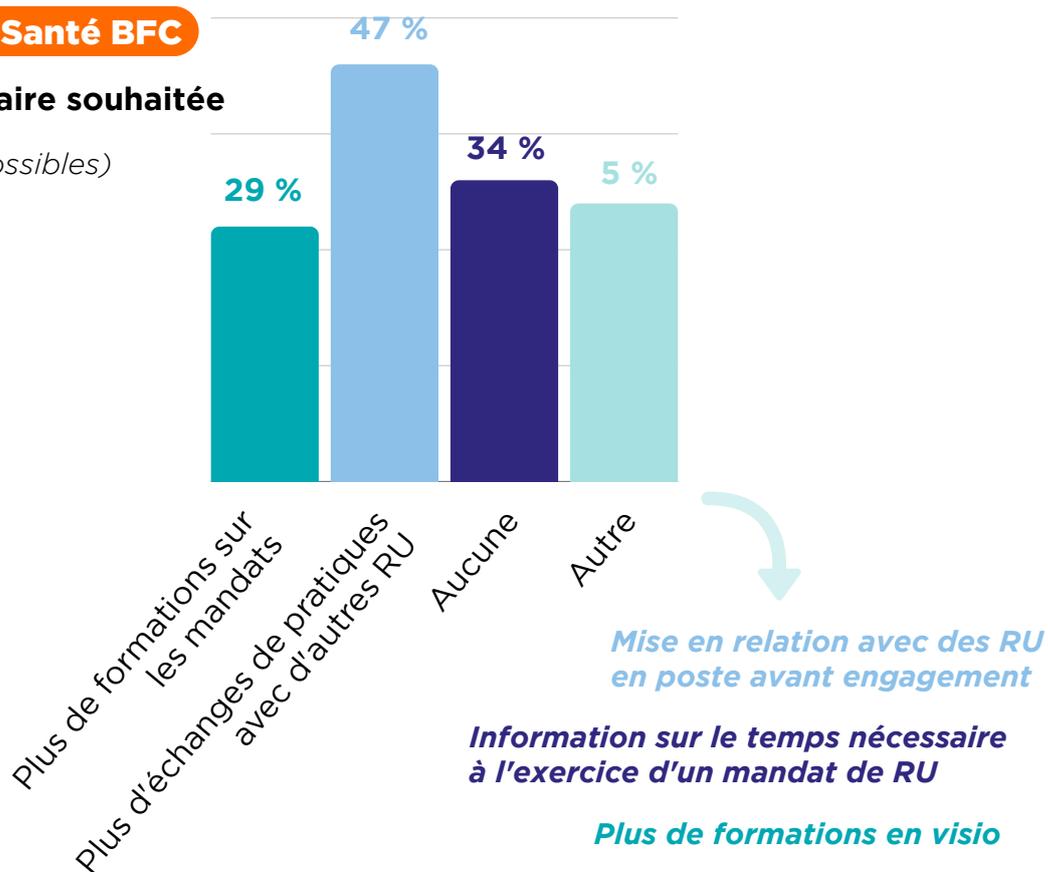


L'ACCOMPAGNEMENT DES RU

Par France Assos Santé BFC

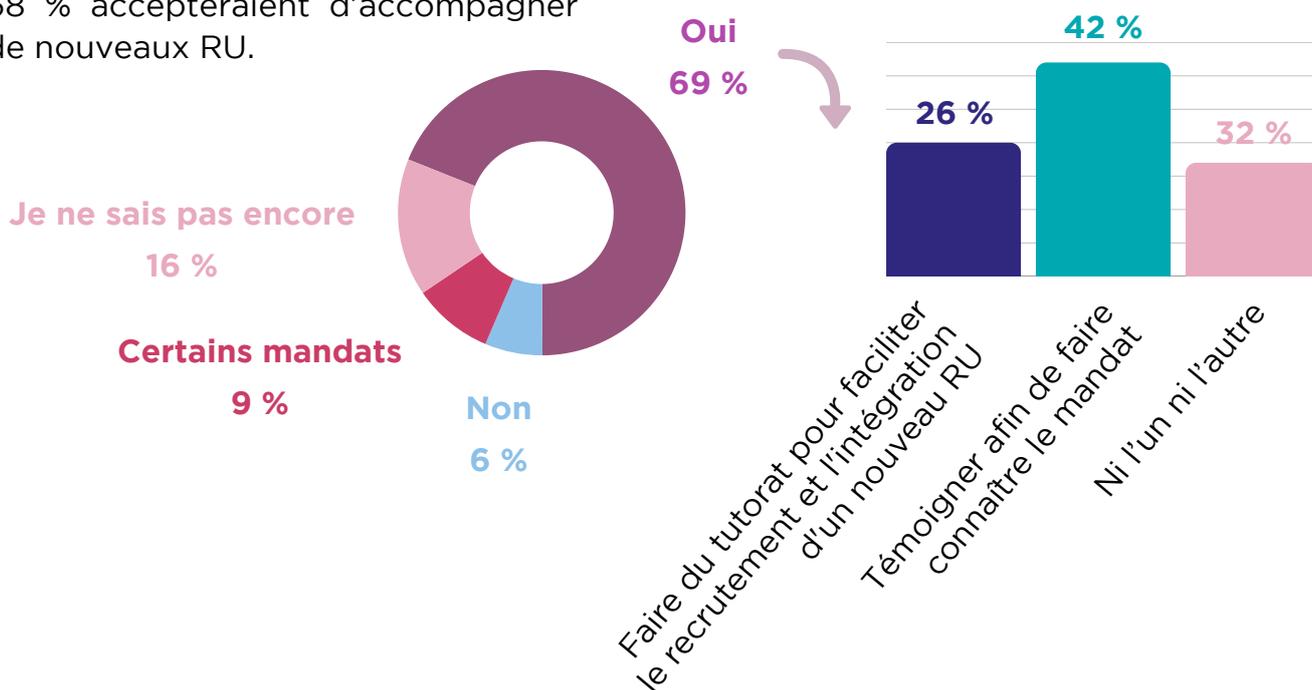
L'aide complémentaire souhaitée

(plusieurs réponses possibles)



LES PERSPECTIVES

Sur les 78 % de RU qui souhaitent poursuivre un ou plusieurs mandats, 68 % accepteraient d'accompagner de nouveaux RU.



LES RÉUSSITES

Les RU ont partagé plus de 50 belles réussites qui les ont particulièrement marqué dans leur mandat.

Focus sur quelques unes d'entre elles :

“ *Après enquête pendant la semaine sécurité patient, changement des horaires et des lieux de petits déjeuners pour favoriser un temps suffisant de repas avant les séances de rééducation des patients.* ”

“ *Avoir été sollicitée pour être dans le film de présentation de la clinique avec une autre RU.* ”

“ *L'aboutissement du projet des usagers sur la communication, en offrant des tablettes permettant la traduction entre le patient en difficulté avec la langue française et le médecin ou soignant, de même que pour la personne malentendante.* ”

“ *Les premiers patients traceurs, il est très important de recevoir en direct le ressenti du patient sur son hospitalisation de A à Z.* ”

“ *L'organisation d'une journée pour la promotion des directives anticipées.* ”



CONCLUSION

Cette enquête montre que la grande majorité des RU sont satisfaits des missions qu'ils exercent et projettent de se réengager, ce qui donne bon espoir pour la prochaine mandature.

Les éléments recueillis ont pour ambition de faire évoluer l'accompagnement proposé aux RU dès leur prise de fonction et tout au long de leurs mandats. Différentes pistes de travail (tutorat RU, prise en charge des frais de déplacement des RU, interlocuteurs dédiés etc.) sont explorées par les instances de France Assos Santé BFC et le service de démocratie en santé de l'ARS.

La délégation France Assos Santé BFC remercie les RU pour leur participation à cette enquête.

“ *Continuons de travailler ensemble et encore merci à l'équipe France Assos BFC.* ”

“ *Je vous remercie de votre disponibilité et de votre amabilité lors de nos demandes de renseignements et/ou de questionnements.* ”

“ *Merci à France Assos Santé (BFC) pour sa disponibilité et son accompagnement.* ”



France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté

2 rue des Corroyeurs - FF6 - 21000 DIJON - Tél. 03 80 49 19 37

1 route de Marchaux - 25000 BESANCON - Tél. 03 81 51 84 31



bourgogne-franche-comte@france-assos-sante.org



<https://bourgogne-franche-comte.france-assos-sante.org/>



<https://www.facebook.com/share/1C1ynJpkY9/>



<https://bourgogne-franche-comte.france-assos-sante.org/>