FORMATION ORGANISANT L'EXPRESSIONDES USAGERS (FOEU)

COMPTE RENDU REUNION RU en CDU 92 du 12 octobre 2026, Au siège de la DD92 de l'ARS IdF, présentiel et visio-conférence

Présents représentants d'associations : Samia ARTEBAS (Hôpital Franco-Britannique Levallois Perret, CMC A Paré Hartmann, Neuilly)-Paulette BARRE (Hôpital Franco-Britannique Levallois Perret) -Jean BLONDELON-(APAJH) - Anne-Sophie BRENEY (Centre de Dialyse, Nanterre) - François CHARLES (CHRDS Neuilly, SMR Fondation Roguet, Clichy) - Isabelle CHARLES (SMR Cité des Fleurs, Courbevoie) - Claude CHAVROT (AP/HP Beaujon, Clichy)- Gérard COLINE (CTS 92) - Danièle DELATTRE (Clinique Neuropsy les Pervenches, Fontenay aux Roses) - Marie-Dominique DURCOS (Hôpital des 4 villes St Cloud) - Evelyne GABRIEL (CMPR du Sud parisien, Châtillon) - Arthur HAULOT (Clinique de la Défense, Courbevoie-Hôpital privé la Montagne Lambert, la Garenne Colombes) - Christine HAULOT (SMR Stell Rueil Malmaison) - Elisabeth HERAIL (CPP Boulogne) — Monique JOUANNEAU (Clinique du Val d'Or, St Cloud) - Francis JUBERT (Hôpital des 4 villes, St Cloud) – Françoise LANGE (Clinique les Martinets, Rueil Malmaison) - Marinette Le PENNEC (CASH de Nanterre) - Vincent LEVY (SMR STELL Rueil Malmaison) – Françoise de MAREILHAC (Centre gérontologique les Abondances, Boulogne) - Jean-Michel PAILLARSE (Hôpital St Jean des Grésillons, Gennevilliers) - Anne SICARD (Clinique du parc Monceau, Paris- Centre cancérologique de la Porte de St Cloud, Boulogne) - Marie Françoise TAUC (CTS 92) —

Représentantes de l'ARS : Muriel CAMUS (DD92) -–– Marion LAMBOLEZ (ARS IdF)

Représentante du CTS : Iswa LOURIKI (CTS 92)

Représentante de la STARAQS : Isabelle JAFFRENOU

Déroulé de la réunion : 9h30- 10h accueil café, 10h-12h échanges en séance

Participation : 26 participants, dont 19 RU (3 RU nouvellement nommés)

1. MIEUX CONNAITRE LE NOUVEAU REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION 2027 ET LA PLACE DES RU DURANT LA PERIODE DE PREPARATION ET DE VISITE DES EXPERTS VISITEURS

1-1 ***Présentation d'un extrait du Powerpoint STARAQS produit lors du webinaire HAS du 17/09/2026,***

Le document, en annexe du compte rendu, précise ce qu'est la certification, en énumère les chapitres et objectifs, les nouveaux critères pris en compte (ex : le sujet sur les violences sexuelles) ou reformulés et les différents critères généraux à respecter. Ce qui sera nouveau est que les experts visiteurs, sur la base des critères spécifiques (notamment sur l'implication des RU dans la vie de l'établissement, sur les informations qu'ils reçoivent pour l'exercice de leur mission) seront plus susceptibles de demander des exemples précis pouvant confirmer les affirmations formulées.

1-2 Temps d'échange propre au déroulement de la certification

Les référentiels de certification sont de plus en plus exigeants depuis 1996. L'HAS est cependant vigilante à ce que le niveau d'exigence ne soit pas trop excessif.
Dans les préconisations de l'HAS, l'idée est que l'entretien visiteur expert/RU commence par des questions globales, de ne pas faire passer un quiz aux RU et de veiller à ne pas occulter d'éventuelles initiatives intéressantes réalisées au sein de l'établissement par les RU.

L'audit à blanc est une opportunité pour les RU d'échanger avec l'établissement pour préciser certains points car si les dernières certifications étaient plutôt une simple discussion avec les experts, il faudra apporter à l'avenir des exemples concrets, des preuves. A titre d'exemple, pour des questions portant sur l'information des RU, il serait bon que ceux-ci se préparent à avoir en mémoire les points abordés en CDU durant l'année passée, les actions réalisées.
Le projet des usagers est cité dans les critères et doit être communiqué aux experts visiteurs s'il est établi. Il n'est pas réglementairement obligatoire mais la question posée sur son existence ne peut qu'inciter l'établissement et les RU à envisager la préparation de ce document. En 2024, 68% des CDU ont élaboré un projet des usagers, pourcentage en forte augmentation d'année en année[1]. L'attendu est bien sûr que le projet des usagers soit en cohérence avec le projet d'établissement et traite du droit des usagers. L'établissement peut apporter son soutien logistique à sa préparation. Sa forme et son contenu sont actuellement très variés. Des guides sont à la disposition des RU pour le construire (notamment celui établi par France Assos Santé Région Centre).

Concernant la participation des RU à l'évaluation des actions entreprises après l'analyse des plaintes et réclamations, il sera demandé à partir de 2027 d'avoir un suivi sur la mise en place des actions. Aux Abondances à Boulogne, une réunion hebdomadaire a lieu sur la suite donnée aux plaintes et réclamations, ce qui tout à fait l'esprit de l'HAS mais implique une forte disponibilité des RU

2 AUTRES THEMES DE DISCUSSION

2-1 Problème de la non-présence des RU aux travaux de la CDU

Certains RU désignés se révèlent absents. A titre d'exemple dans un établissement, sur 4 RU, 3 de la même association ne participent pas aux travaux de la CDU et une ancienne RU n'a pas été reconduite, son association ne l'ayant pas proposée par négligence.
Réponse de l'ARS : il faut inciter l'établissement à prévenir l'ARS 92 et s'appuyer sur le règlement intérieur quitte à le faire évoluer avec une clause prévoyant qu'au bout de 2 à 3 absences non excusées, le RU soit exclu.

[1] Les données régionales des questionnaires CDU 2025 sur l'année 2024 sont disponibles dans la synthèse annuelle https://www.acteurs-sante-idf.fr/actualites/synthese-regionale-2025-questionnaires-cdu-ile-france

A réception du courrier envoyé par l'établissement, l'association en question et les RU seront contactés. L'ARS 92 pourra alors mettre fin au mandat et un nouvel RU pourra être nommé.
Aujourd'hui 30% des postes en CDU sont vacants en Ile de France. Dans le renouvellement des mandats il y a eu 30% de nouveaux RU, mais les postes restent difficiles à pourvoir.

2-2 Présence des RU dans les RMM

Les RU d'un établissement pouvaient jusqu'à présent être associés à ces réunions mais cela paraît maintenant être remis en cause car considéré comme néfaste au regard des attendus de la certification. La STARAQS a été étonnée de cette position défendue lors du webinaire HAS du 17/09/2026. I. JAFFRENNOU considère pour sa part que les RU peuvent être encouragés à participer à ces réunions en étant bien sûr soumis au secret médical et si cela a du sens pour les cas concernés. Ce point va être remonté par la STARAQS à l'HAS en lien avec Julie Giraud de France Assos Santé Île de France, cet élément de clarification étant important. M. LAMBOLEZ pour l'ARS IDF estime aussi que les RU peuvent être associés aux RMM, leur action pouvant contribuer à améliorer les pratiques au sein des établissements. Cette participation doit être pertinente en fonction des situations, et n'ont pas à être systématique. Dans tous les cas il faut que le RU soit volontaire et que ça ne soit pas une obligation.

2-3 Implication des RU sur des sujets pouvant sortir de leur mission

Un RU a été interpelé par un syndicat sur une problématique d'absence périodique de médecin coordinateur dans un USLD avec demande d'intervention des RU sur ce point. Ces derniers doivent-ils s'impliquer dans ce type d'action ?Réponse de l'ARS : ce n'est pas aux RU de répondre à ce genre de sollicitation. En cas de doute sur une position juridique, les RU peuvent consulter la ligne d'informations juridiques « Santé Info Droits » de France Assos Santé. **Santé Info Droits - France Assos Santé**

2.4 Imbrication pour les RU des missions dans le sanitaire et le médicosocial

Dans 2 établissements, les RU sont sollicités pour des plaintes tant dans le SMR, l'USLD que dans l'EHPAD, ce qui les conduit à siéger aussi au CVS. Cette situation ne pose pas de problèmes et conduit au rapprochement du fonctionnement de ces deux instances.

A noter que la certification en l'hôpital et l'évaluation EHPAD sont bien différenciées avec des référentiels différents.

3- PERSPECTIVES

L'ARS et FAS IdF envisagent d'organiser à nouveau un séminaire régional des RU en 2027.

L'ARS envisage de développer un outil propre à créer des liens entre RU, échanger des pratiques par le biais d'un site web « Tous acteurs de la santé » qui pourrait bénéficier d'un espace membre spécifique aux RU.
La démocratie en santé en Île-de France

La création d'un groupe WhatsApp décidée en juin dernier pour échanger ou demander au sein du 92 un soutien n'a pas avancé. En préalable obligatoire au lancement de cet outil et en rappel, les participants volontaires doivent transmettre leur numéro de téléphone à l'adresse mail : ars-dd92-cdu@ars.sante.fr **s'ils souhaitent participer à cette innovation.**

Communication et publicité à réaliser par chacun au sein des collègues RU du département pour que le réseau RU 92 en CDU puisse se développer.

Consensus pour renouveler le présent type de réunion à raison de deux fois par an, en présentiel et en visioconférence. Une nouvelle date de réunion vous sera communiquée début 2027.