

NOTE DE CADRAGE
APPEL A CANDIDATURES
22 septembre → 2 novembre 2025
Renouvellement des sièges de représentants des usagers (RU)
en Commissions des usagers (CDU)
des établissements de santé des Hauts-de-France

I. Qu'est-ce qu'une CDU ?

La Commission des usagers (CDU) a été instituée par la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016. Elle a alors remplacé la Commission des relations avec les usagers et pour la qualité de la prise en charge (CRUQPC).

La CDU a pour missions de :

- veiller au respect des droits des usagers
- faciliter leurs démarches
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches

Pour ce faire, la CDU a accès à la liste des événements indésirables graves survenus ainsi qu'aux actions correctives mises en place par l'établissement pour y remédier dans le respect de l'anonymat des patients. Elle dispose aussi d'un droit d'auto-saisine et de suite sur les sujets relatifs à la qualité et à la sécurité des soins traités par la commission médicale d'établissement (CME) de l'établissement. Elle assure le recueil des observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement. Elle peut également proposer un projet des usagers exprimant les attentes et les propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité, de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. Enfin, l'auteur d'une plainte ou d'une réclamation peut se faire accompagner d'un représentant des usagers pour rencontrer le médiateur de l'établissement.

Les CDU sont tenues chaque année de transmettre à l'ARS leur rapport d'activité via un questionnaire en ligne dont la validation vaut transmission et participer aux travaux de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) relatifs au **rapport annuel sur les droits des usagers** (<https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/rapport-annuel-sur-les-droits-des-usagers-0>)

II. Qui siège en CDU ?

Cinq membres obligatoires définis au I de l'article R.1112-81, de trois catégories :

- 1) Le représentant légal de l'établissement, ou son représentant ;
- 2) Deux médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement ;
- 3) Deux représentants des usagers (RU) et leurs suppléants, qui selon l'article R.1112-83 du code de la santé publique, *« sont désignés par le directeur général de l'agence régionale de santé parmi les personnes proposées par les associations agréées en application de l'article L. 1114-1 »*

D'éventuels autres membres définis aux II et VI de l'article R. 1112-81 peuvent siéger également au sein de la CDU en fonction du type d'établissement, *exemples : le président de la commission médicale d'établissement (CME) ou son représentant, un représentant du personnel, un représentant du conseil de surveillance, ...*

Le mandat des membres de la CDU, de **trois ans, est renouvelable de manière illimitée.**

Le **mandat du président et du vice-président** de la CDU, de trois ans aussi, est **renouvelable deux fois** (soit trois mandats maximum). **Le président peut être élu parmi les trois catégories de membres.** Le vice-président doit être issu d'une des deux autres catégories citées précédemment. *Exemple : un RU élu président de la CDU et un médiateur élu vice-président.*

Les établissements fusionnés conservent chacun leur CDU. En parallèle, des rapprochements, projets et coordinations peuvent se mettre en place entre CDU d'établissements géré par la même direction et/ou sur un même territoire et/ou d'un même GHT.

III. Que s'est-il passé depuis 2016 ?

Les premières CDU, installées au plus tard en décembre 2016 par les directeurs d'établissement ont donc été renouvelées sur un rythme triennal (2016-2019, 2019-2022, 2022-2025). Des appels à candidatures complémentaires annuels ont permis quant à eux de pourvoir, pour la durée du mandat restant à courir, des sièges restés ou devenus vacants pour diverses raisons (*démissions, perte d'agrément de l'association, etc..*).

En termes de bilan de ces 9 années de fonctionnement, les Hauts-de-France ont bénéficié d'un bon taux d'occupation des sièges de représentants des usagers : jusqu'à 100% de RU titulaires désignés - plus de 80 % tout statut (titulaire/suppléant) confondu- portant plus de 75 % des présidences ou vice-présidence de CDU, ce qui démontre un engagement associatif régional fort (60 associations représentées par 400 RU) et assure des moyens solides de démocratie sanitaire. L'ARS Hauts-de-France a inscrit cet axe prioritaire dans son projet régional de santé (PRS) et s'est engagée dans un partenariat actif avec France assos santé, l'union nationale des associations d'usagers du système de santé.

En cette fin 2025, la 3^e mandature de sièges des RU arrivant à échéance, l'ARS Hauts-de-France lance un appel à candidatures auprès des associations agréées du système de santé, afin de procéder au renouvellement des désignations **pour un nouveau mandat de trois ans, de fin décembre 2025 à fin décembre 2028.**

IV. Comment répondre à cet appel à candidatures ?

Cet appel est organisé **du lundi 22 septembre au dimanche 2 novembre 2025**. Il s'adresse aux **186 associations d'usagers du système de santé agréées** à date (15 régionales et 171 nationales), les seules pouvant représenter les usagers dans les instances de santé publique et hospitalières, *voir liste mise à jour en fonction des commissions nationales d'agrément (CNA) sur le site de l'ARS au lien suivant : <https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/agrement-des-associations-dusagers-du-systeme-de-sante-0?parent=2507>*

Les candidatures sont à soumettre à l'aide d'un **formulaire en ligne** sur la plate-forme nationale **Démarches Simplifiées**, accessible au lien suivant :

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/candidature-ru-cdu-hdf-2025>

Les personnes amenées à saisir les candidatures de RU au nom des associations agréées les engagent et représentent au niveau national, ou régional, ou local. A partir d'un compte individuel créé sur la plateforme Démarches Simplifiées, elles doivent fournir toutes les informations nécessaires à la désignation des RU (*voir spécimen du formulaire joint*), notamment :

- le n° de SIRET de l'association
- les coordonnées de l'association, du candidat, son expérience, etc...
- le mandat (si concerné) du représentant légal de l'association - un document-type y est fourni
- si disponible : l'attestation de formation de base du RU

L'appel à candidatures concerne la totalité des **816 sièges** de représentants d'usagers (**2 sièges de titulaires et leurs 2 suppléants**), pour chacune des **204 CDU** répertoriées dans la région, *voir liste des établissements joint*. Tous les établissements de santé sont concernés : publics, privés ou privés d'intérêt collectif.

Le nombre de candidatures par association n'est pas limité. Celles-ci doivent remplir un formulaire par candidat/RU pour toutes les CDU auxquelles il souhaite candidater, par ordre de préférence.

A la fin de chaque formulaire, un accusé de réception automatique est adressé aux associations par la plateforme Démarches Simplifiées, et reprenant l'ensemble des éléments saisis.

Un webinaire animé le 24 septembre présentera tous les contours de l'appel ; son Replay sera mis en ligne.

V. Que se passe-t-il après ?

Une analyse de l'ensemble des candidatures sera effectuée **courant novembre**. En cas d'un nombre de candidats supérieur au nombre de sièges à pourvoir, les **critères de sélection** porteront sur :

- **Le territoire** : l'implantation ou l'activité effective de l'association et du candidat sur le territoire régional et celui de la CDU/l'établissement ciblé assurant une connaissance et opérationnalité optimales pour exercer le mandat.
- **La représentativité** recherchée au maximum :
 - **Diversité des associations** : aucune n'étant prioritaire sur un établissement ou une catégorie d'établissements
 - **Diversité d'ancienneté** : pour maintenir des RU expérimentés en fonction, tout en garantissant l'intégration de nouveaux à qui passer le relais (nouveaux RU, association nouvellement agréée, ...)
 - **Parité hommes/femmes**
- **L'incompatibilité de mandats et l'absence de conflit d'intérêt** pouvant être mises en évidence (exemple : l'association candidate pour un établissement dont elle est par ailleurs gestionnaire,

l'association propose un adhérent/candidat qui travaille actuellement dans l'établissement ou y travaillait il y a moins de 5 ans, ou tout autre fonction qui ne permettrait pas à un usager, qui s'y fait représenter et défendre ses droits, d'identifier clairement le rôle particulier du RU, etc...).

- Pour les **sièges de titulaires**, priorité sera donnée aux membres déjà formés, désignés et engagés activement dans le(s) mandat(s) précédent(s) ; le suivi des mandats par les associations est essentiel pour valoriser les présentisme, disponibilité et engagement des candidats.
- La désignation préexistante au sein du **conseil de surveillance ou de l'organe collégial** (conseil d'administration) qui en tient lieu dans l'établissement où le candidat est proposé. A noter que les représentants des usagers siégeant au sein des conseils de surveillance (mandature 2025-2030), intéressées par un siège en CDU, sont prioritaires à condition d'être proposées dans cet appel par leur association (la désignation n'est pas automatique).

Notification / publication des candidatures retenues :

La **notification des désignations** sera transmise **par mail : chaque établissement** recevra au plus tard **mi-décembre 2025** la **liste nominative des RU** désignés pour sa CDU, avec leurs coordonnées (les RU concernés seront mis en copie).

Les **associations** seront informées des suites données pour l'ensemble de leurs candidats (retenus ou non).

Pour donner suite aux désignations, la **liste nominative des RU** par territoire sera publiée sur le site de l'Agence ; le formulaire de candidature rappelle la RGPD.

Les primo-siégeants s'engagent à suivre **dans les 6 mois** la **formation de base** conforme à l'article L.1114-1 du CSP par un organisme habilité, exemple : [formation « RU en avant ! »](#) de [France assos santé](#).

Les noms des représentants des usagers doivent être inscrits sur les documents à destination des patients dans les établissements de santé (livret d'accueil, affichage, site Internet, ...). Par ailleurs, en candidatant, les représentants d'usagers acceptent que leurs coordonnées soient transmises par l'ARS aux établissements, une fois désignés, afin qu'ils puissent les convoquer aux prochaines réunions.

Les mandats des **présidents et vice-présidents** des CDU, de trois ans renouvelables deux fois, arrivant à échéance, il conviendra également que les établissements de santé procèdent à leurs **réélections**.

Pour les **désignations ultérieures**, en cours de mandature (2025-2028), des **appels à candidatures complémentaires** annuels seront lancés **chaque automne**.

Pour toute question, le service Démocratie en santé et gouvernance de l'ARS Hauts-de-France est à votre disposition :

Par messagerie : ars-hdf-cdu@ars.sante.fr

Par téléphone : 03.22.96.17.64