



# LE RÔLE DU REPRESENTANT DES USAGERS

## Quel est le rôle du représentant des usagers ?

Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté et lors des débats publics organisés, par exemple, par les conférences régionales de santé et de l'autonomie.

## Le Représentant des Usagers peut également accompagner l'Usager lors de médiation, son rôle étant :

- de garantir le bon accompagnement de l'utilisateur en médiation en présentiel
- d'aider l'utilisateur à comprendre les intérêts de l'autre personne qui explique ses positions,
- d'apporter des compléments à ce que dit le médiateur si la réponse ne satisfait pas l'utilisateur
- de faire le lien si besoin avec d'autres interlocuteurs

## Quelles sont les missions du représentant des usagers ?

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 Agence Régionale de Santé, en tant que membre d'une association agréée.

Le représentant des usagers :

- agit principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé
- contribue à l'amélioration qualitative du système de santé.
- représente les usagers dans les établissements de santé où il participe à la commission des usagers (CDU).

Dans différentes instances, il :

- contribue à l'élaboration des politiques de santé
- participe à la préparation des rapports annuels sur le respect des droits des malades,
- contribue à la production de recommandations pour améliorer le système de santé et à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès des décideurs, en les conseillant sur les démarches à entreprendre et en les orientant si besoin dans le système de santé.

Pour assurer son rôle dans l'instance dans laquelle il a été nommé et nourrir sa réflexion, il doit pouvoir s'appuyer sur les associations et les collectifs ou réseaux associatifs de sa région, c'est-à-dire :

- établir des relations régulières avec ces associations,
- recueillir les besoins et les demandes des usagers,
- élaborer des positions collectives,
- assurer un retour d'informations sur les débats auxquels il a participé.

### CONTACTS :

#### **Polyclinique Vauban – Valenciennes**

**Mme BOUVENOT Danièle – Mr LERICHE Jean Philippe**

Mail : [representantsdesusagers@polyclinique-vauban.com](mailto:representantsdesusagers@polyclinique-vauban.com)

#### **Polyclinique du Parc – Saint Saulve**

**Mme CANIAUX Bernadette – Mme LEDUC Martine**

Mail : [représentant.usagers@cliniqueduparc.com](mailto:représentant.usagers@cliniqueduparc.com)