

Commission des usagers



NEWSLETTER

1



La réunion d'installation

Proposition d'ordre du jour pour cette 1ère réunion :

- Approbation du **compte-rendu** de la dernière séance.
- **Election** du Président et du vice-président (obligatoire) -voir encadré ci-dessous-
- **Interconnaissance** des membres de la commission : il peut être intéressant de convier les anciens membres pour faciliter le suivi des projets
- **Les thèmes habituels** : présentation des plaintes et réclamations / nouveaux évènements indésirables / enquêtes de satisfaction...)

ELECTION

Qui peut être élu ?

Le représentant légal de l'établissement ou l'un des médiateurs ou l'un des représentants des usagers.

Qui vote ?

L'ensemble des membres composant la commission des usagers

(le représentant légal de l'établissement, les médiateurs, les représentants des usagers et les autres personnes pouvant être membres réguliers inscrites dans le règlement intérieur)

Comment voter ?

Scrutin secret et uninominal à la majorité absolue des suffrages exprimés (décret 2016-726 du 1er juin 2026 du CSP)

Pour combien de temps ?

Mandat de trois ans renouvelable deux fois

Et le vice-président ?

- Elu dans les mêmes conditions : Attention : il ne peut être du même collège que le président

(Donc si le président est un médiateur, le vice-président est soit un représentant des usagers soit le directeur / si le président est un représentant des usagers, le VP est soit le directeur, soit un médiateur...)





Comment accueillir au mieux des nouveaux membres ?

1/ L'établissement prend contact avec eux en amont de la réunion

Pour faire connaissance / leur présenter l'établissement si besoin / leur donner la liste des membres de la commission avec leurs coordonnées / leur donner les prochaines dates de rencontres / les dossiers importants : le règlement intérieur de la commission des usagers, les derniers comptes-rendus, le dernier rapport annuel

2/ Pendant la réunion :

Faire un tour de table / prévoir des chevalets / bannir tous les sigles / éviter le jargon professionnel ou spécifique aux thématiques abordées / réaliser une brève présentation pour chaque point à l'ordre du jour afin d'expliquer le contexte.

Vous avez des questions sur

- **Le fonctionnement de la commission**
 - Quelle est la fréquence des réunions ?
 - Quels documents préparer ?
 - Quels sont les moyens à disposition ?
- **Ses missions**
 - Comment traiter les plaintes et réclamations ?
 - Comment s'organise la médiation ?
 - Qu'est-ce qu'un projet des usagers ?
 - ...

Guide des bonnes pratiques en commission des usagers :



Vous trouverez des propositions concrètes pour faire fonctionner au mieux la commission et permettre un travail en partenariat avec toutes les parties prenantes.

Pour le commander : bretagne@france-assos-sante.org ou 02 99 53 56 79

Newsletter 2 : Le règlement intérieur, disponible au 1er trimestre 2023