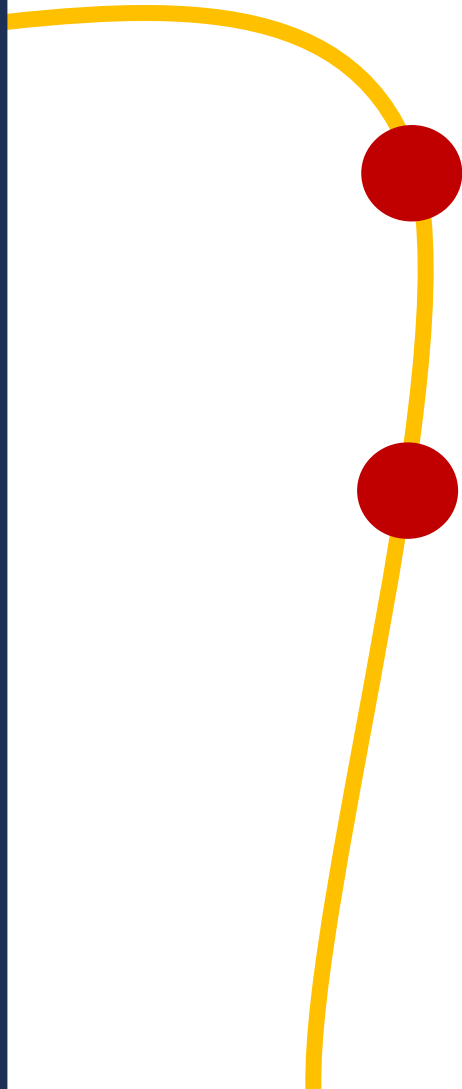


Rapport annuel sur le respect des droits des usagers du système de santé en Occitanie

Edition 2026

Sommaire



Synthèse régionale des indicateurs d'activité des Commissions des Usagers des établissements de santé Occitanie - 2024

Synthèse de l'enquête « Fonctionnement des Conseils de Vie Sociale en Occitanie » - 2026



Synthèse régionale des indicateurs d'activité des CDU des établissements de santé Occitanie

2024

Partie 1 – Fonctionnement de la Commission des Usagers (CDU)
Respect du cadre réglementaire

Partie 2 - Respect et promotion des droits des usagers et
facilitation de leurs démarches

Partie 3 - Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité
des soins

Recommandation n°1

Veiller à ce que le **règlement intérieur (RI) de la Commission Des Usagers (CDU)** :

- définisse de manière claire et précise les modalités de fonctionnement au sein de l'instance,
- afin de garantir un exercice effectif des missions des Représentants des Usagers (RU) et une participation pleinement reconnue.

Recommandation n°2

Favoriser la participation systématique des suppléants aux réunions de la CDU. Cette pratique constitue un signal fort de reconnaissance de leur rôle et témoigne de l'engagement de l'établissement en faveur de la démocratie en santé.

63% des RI prévoient la **présence systématique des suppléants**

81% des RI prévoient la prise en charge des frais de déplacement des Représentants des Usagers **titulaires** et **79%** des suppléants

Recommandation n°3

Médiateur médical : acteur clé du traitement des plaintes et réclamations ainsi que du dialogue entre les équipes médicales et les usagers

- **Soutenir le rôle essentiel des médiateurs médicaux au sein de la Commission des Usagers**
- Veiller à leur désignation effective, à leur disponibilité et à leur implication active dans les travaux de la CDU.

69% des établissements n'ont réalisé aucune médiation en 2024

Près de **25%** des établissements n'informent pas les usagers, dès l'accusé de réception de leur réclamation, de la possibilité d'un accompagnement par un représentant des usagers en médiation.

Recommandation n°4

Considérer la CDU avant tout comme un outil de collaboration et de partage avec les Représentants des Usagers.

- La désignation d'un RU comme Président ou vice-Président témoigne alors de cette volonté de partage

31% des CDU ne comptent aucun Représentant des Usagers parmi le président ou le vice-président.

60% des présidents et **33%** des vice-présidents sont des représentants légaux des établissements.

Recommandation n°5

- Renforcer les articulations entre la CDU et la Commission Médicale d'Établissement
- Associer davantage les RU aux réflexions et travaux relatifs à la qualité et à la sécurité des soins, afin de favoriser une approche réellement partenariale.

- **61 %** des établissements présentent le rapport d'activité en CME, **un chiffre en légère baisse**
- **12%** seulement associent un représentant des usagers à cette présentation
- **7%** parviennent à transformer cet exercice en **temps de débat réel**.

Conférence ou
Commission
Médicale
d'Etablissement

Recommandation n°6

- **Renforcer les actions de communication et de sensibilisation, afin de mieux faire connaître le rôle et les missions des représentants des usagers, auprès des professionnels des établissements de santé et auprès des usagers et des patients.**

Recommandation n°7

Cibler plus particulièrement les professionnels de l'accueil, qui constituent les premiers interlocuteurs des usagers

Partie 1

Recommandations de la CSDU

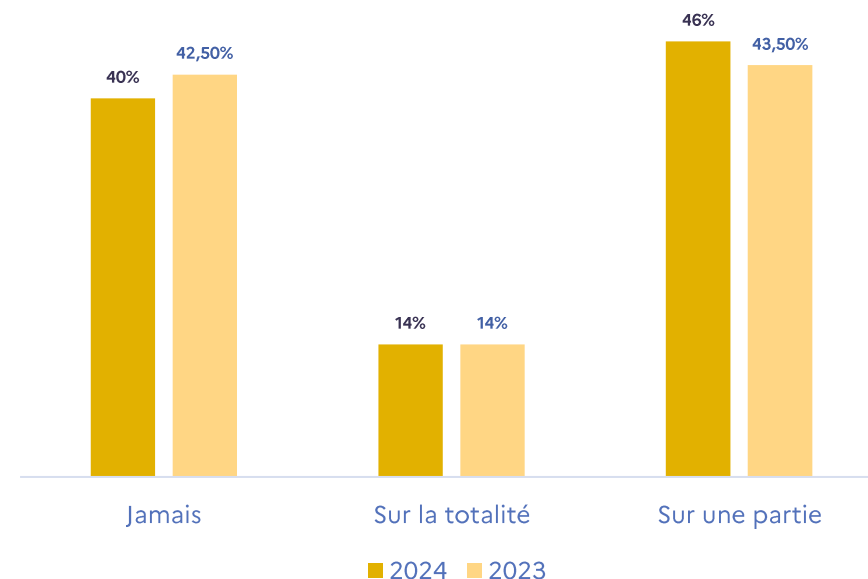
Recommandation n°8

- Impliquer la CDU dans la gestion et le traitement des plaintes et réclamations reçues par l'établissement ;
- Ne pas se limiter à une simple information.

77% (86% en 2023)

La procédure de gestion des plaintes et réclamations est discutée et approuvée par la CDU

Implication des RU dans le courrier de réponse au réclamant :



Recommandation n°9

Analyser les plaintes et réclamations comme un point d'entrée privilégié pour aborder et améliorer les problématiques de qualité.

Recommandation n°10

Déployer, en l'absence de réclamations, des dispositifs permettant de recueillir la parole des usagers au sein de l'établissement.

Recommandation n°11

Appuyer la CDU dans sa mission de recommandations en vue d'améliorer l'accueil, la prise en charge et le respect des droits des usagers :

- Formaliser les recommandations de la CDU et en assurer la traçabilité
- Suivre leur mise en œuvre et évaluer leur impact
- Inscrire l'ensemble de ce suivi au moins une fois par an en CDU

65% des CDU ont émis des recommandations

75% des établissements ont rédigé un Projet des Usagers,

38% seulement l'ont été à l'initiative des Représentants de Usagers

Partie 1 – Fonctionnement de la CDU
Respect du cadre réglementaire

Partie 2 - Respect et promotion des droits des usagers et
facilitation de leurs démarches



Les items de la partie 2 de cette synthèse n'ont pas été renseignés par l'ensemble des établissements déclarant une activité exclusive d'HAD, de psychiatrie ou de SMR

Par conséquent, l'ensemble des résultats portent uniquement sur 50% des établissements de santé

Partie 2

Recommandations de la CSDU

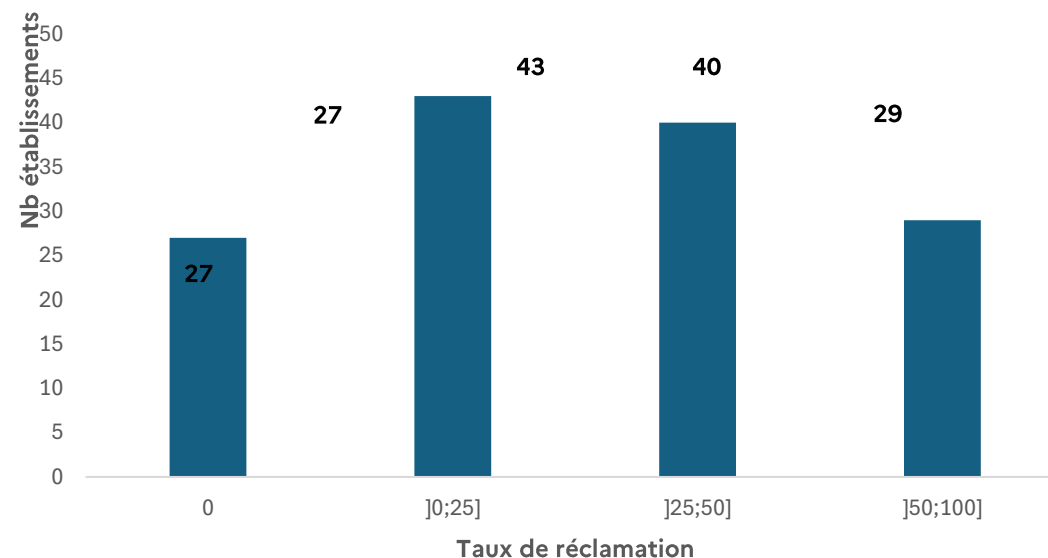
Recommandation n°12

S'interroger sur l'absence de réclamation
sur certains motifs sensibles :

- la prise en charge médicale ou paramédicale,
- le défaut d'information,
- les situations pouvant relever de la maltraitance.

Veiller à la qualification et à l'analyse des réclamations pour mieux repérer les situations de maltraitance.

taux de réclamations qui mettent en cause la qualité
d'une prise en charge médicale ou paramédicale



Recommandation n°13

Analyser les freins à l'expression des usagers :

- le défaut d'information sur les voies de recours
- le manque de confiance dans les dispositifs existants.

Croiser les sources d'information :

- réclamations,
- enquêtes de satisfaction,
- signalements,
- retours des représentants des usagers...

S'assurer que les dispositifs favorisant l'expression des usagers sont réellement accessibles, connus et sécurisants.

Partie 2

Respect et promotion des droits des usagers et facilitation de leurs démarches

Accès et accessibilité des personnes en situation de handicap

Les résultats de l'**enquête Handifaction** ont donné lieu à des recommandations de la part de la CDU dans **6%** (4% en 2023) des établissements

Le sujet de l'**accès et accessibilité des personnes en situation de handicap** a fait l'objet d'une discussion *au moins une fois dans l'année* dans **31%** (55% en 2023) des CDU

Un **réfèrent handicap** est identifié au sein de **75,5%** (60% en 2023) des établissements

65% (60% en 2023) des établissements identifient la **place de l'aidant** dans la procédure d'accueil

92% des établissements répondants déclarent n'avoir reçu aucune réclamation relative à la **place de l'aidant**

Recommandation n°14

- Rappeler l'obligation de désigner un référent handicap au sein des établissements de santé,
- faciliter son identification par une communication active
- veiller à son intégration effective dans les travaux relatifs à la qualité et aux droits des usagers.

Recommandation n°15

Renforcer le recueil et la prise en compte de la parole des personnes en situation de handicap et de leurs aidants :

- Explorer de manière spécifique l'expérience vécue par ces publics, afin d'identifier les obstacles rencontrés, les besoins d'adaptation et les leviers d'amélioration des parcours.
- Développer des modalités adaptées de recueil et intégrer ces retours dans les travaux de la CDU et dans la démarche qualité.

Partie 2

Respect et promotion des droits des usagers et facilitation de leurs démarches

Promotion de la bientraitance

75% des établissements déclarent n'avoir reçu aucune réclamation relative à **des situations de maltraitance sur des patients**



Les actes de violence physique ou verbale envers les professionnels

81% des CDU sont informées des signalements de violence par les usagers envers les professionnels

Recommandation n°16

Sensibiliser les professionnels au repérage et à l'identification des situations susceptibles relever de maltraitance envers les patients.

Recommandation n°17

Renforcer la sensibilisation des professionnels à la détection des situations de maltraitance et s'assurer que les dispositifs de signalement sont connus, accessibles et effectivement utilisés.

Sommaire



Partie 1 – Fonctionnement de la CDU
Respect du cadre réglementaire

Partie 2 - Respect et promotion des droits des usagers et
facilitation de leurs démarches

**Partie 3 - Dynamique partenariale pour la qualité et
la sécurité des soins**

Partie 3

Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité des soins

Ouverture à d'autres partenaires, usagers et professionnels

12% aux Représentants des Usagers (RU) d'autres instances de l'établissement

24% aux RU d'autres établissements du territoire

71% des RU sont **organisés pour travailler ensemble au sein de l'établissement**
(en réseau)

32% des CDU sont élargies aux associations conventionnées

46% des établissements ont prévu des collaborations ou échanges avec des patients ayant une **expérience de vie avec la maladie** et/ou handicap

40% avec des **proches aidants partenaires** et bénévoles associatifs

Partie 3

Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité des soins

Vitalité de la CDU



Quelques actions partenariales innovantes ou remarquables de la CDU :

Partenariats centrés sur l'expérience patient : co-construction de questionnaires, patients traceurs, démarches innovantes d'immersion

Partenariats avec des patients experts, partenaires et pair-aidants :

Intervention de patients experts, développement de la pair-aidance, participation de patients partenaires à des instances et groupes de travail

👉 Ces actions positionnent la CDU comme acteur clé de l'amélioration continue des parcours

👉 Une dynamique partenariale encore inégale mais en forte structuration dans plusieurs établissements

Partie 3

Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité des soins

Vitalité de la CDU



Quelques actions partenariales innovantes ou remarquables de la CDU :

Partenariats innovants au service du cadre de vie et de l'inclusion : projets portés par les RU sur l'accessibilité, le handicap, la signalétique... Actions concrètes issues des travaux de la CDU (aménagements, supports FALC, interprétariat LSF)

Partenariats associatifs et territoriaux : Organisation de forums, journées thématiques, actions inter-établissements (GHT, CDU de territoire)

👉 **Des actions visibles et concrètes pour les usagers**

👉 **Ouverture de la CDU vers le territoire**



Synthèse de l'enquête « Fonctionnement des Conseils de la Vie Sociale (CVS) en Occitanie »

2026



Données issues de l'enquête « Fonctionnement des Conseils de la Vie Sociale » menée par l'ARS auprès des Etablissements Médico-Sociaux occitans en avril 2026.

568 réponses à l'enquête sur **1241** établissements contactés.

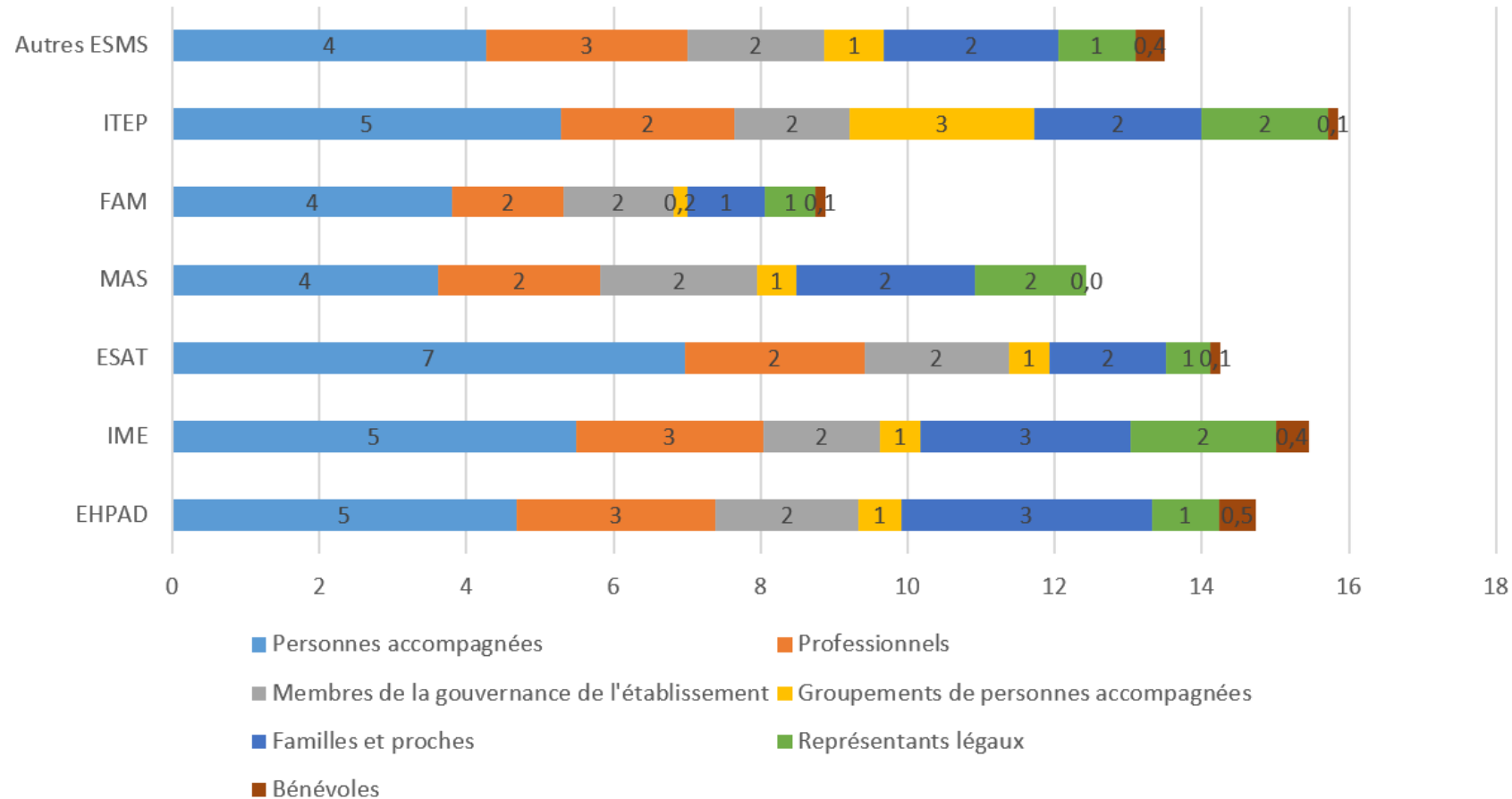
619 réponses en 2024.



60% des établissements répondants sont des EHPAD.

Fonctionnement des CVS

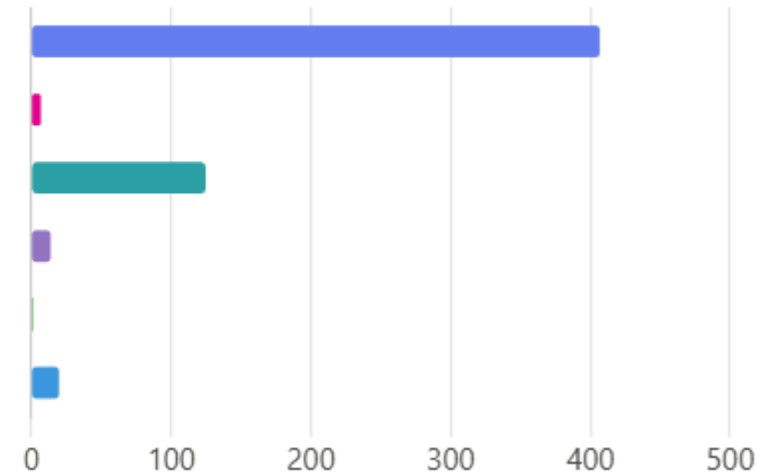
Composition du CVS - nombre moyen de membres par catégorie d'appartenance



Fonctionnement des CVS

A quelle catégorie appartient le ou la président-e du CVS ?

● Personne accompagnée	406
● Groupement de personnes accompagnées	6
● Famille et proches	124
● Représentant légal	13
● Mandataire judiciaire	0
● Autre	19

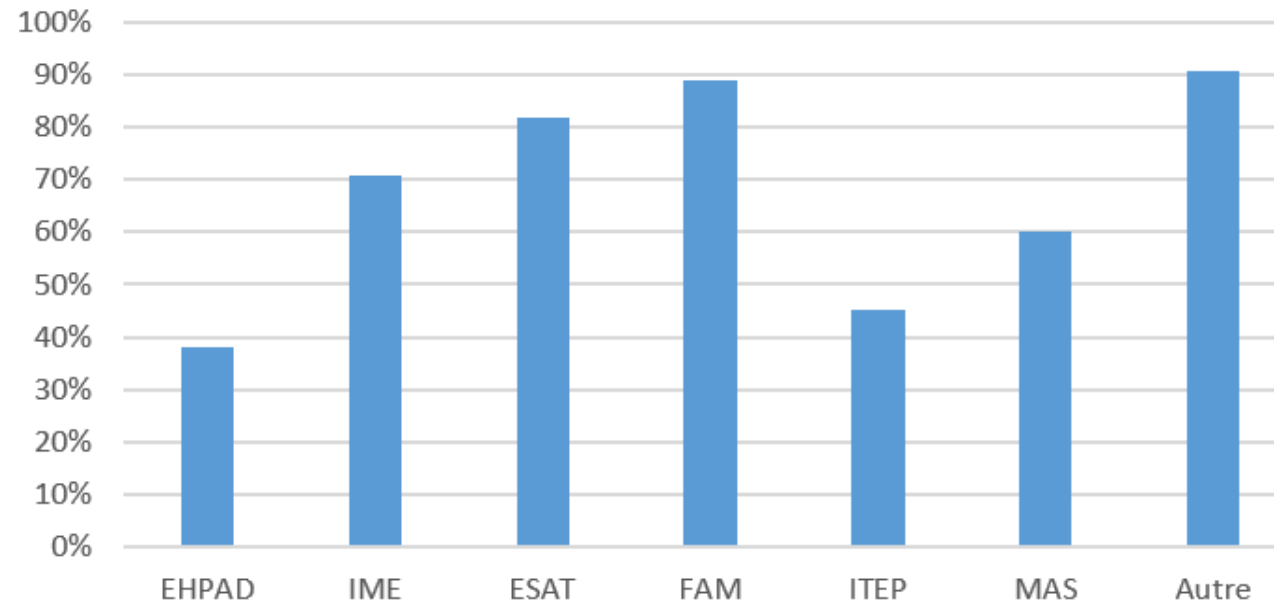


La présidence du CVS est une personne accompagnée dans **70%** des établissements répondants.

C'est un représentant des familles dans **22%** des cas.

Fonctionnement des CVS

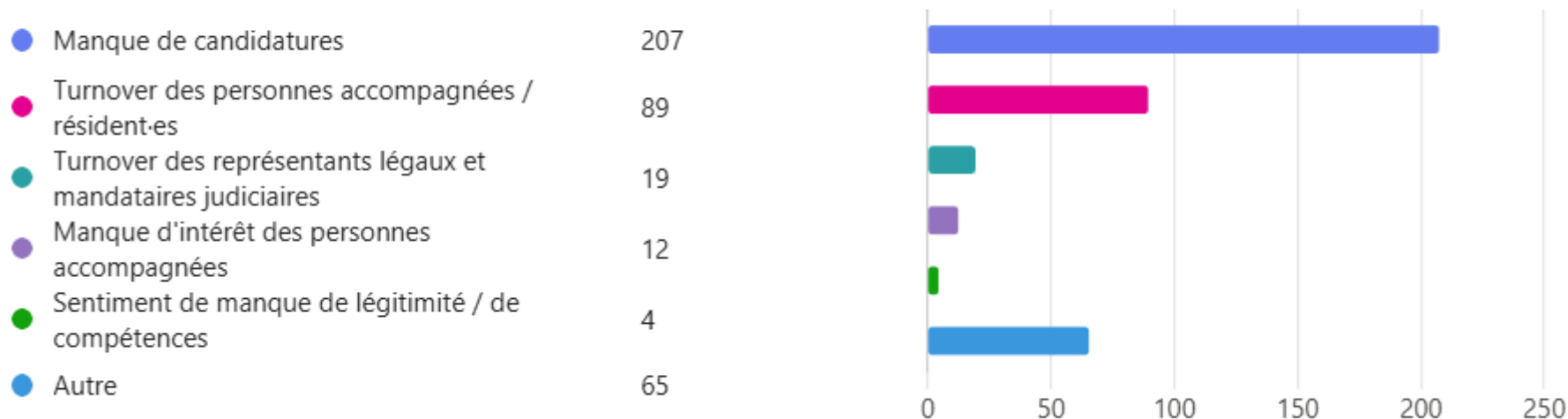
Part de personnes accompagnées ayant voté lors
des dernières élections CVS dans l'établissement



Part de personnes accompagnées ayant voté lors des dernières élections CVS : **44%** en moyenne

Fonctionnement des CVS

Si des sièges du CVS ne sont pas pourvus, quelles sont les difficultés majeures rencontrées ?



Autre :

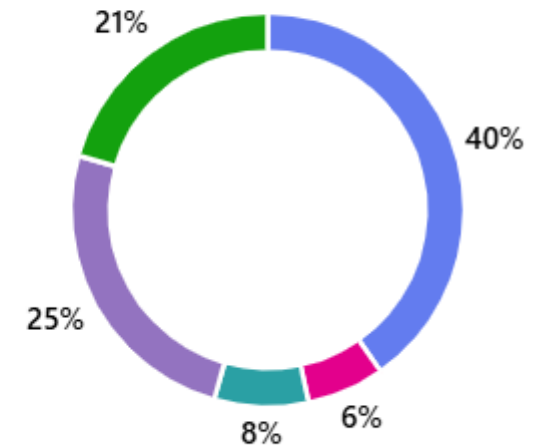
- Sièges pourvus, pas de difficultés (23 réponses)
- Décès des personnes accompagnées (en EHPAD)
- Aucune candidature de mandataires judiciaires

Fonctionnement des CVS

Comment avez-vous prévu d'y remédier ?

[En](#)

● Nouvel appel à candidature en cours de mandature	151
● Affichage	24
● Sessions spécifiques d'information	29
● Sensibilisation à l'occasion d'évènements sur d'autres sujets	94
● Autre	77



Autre :

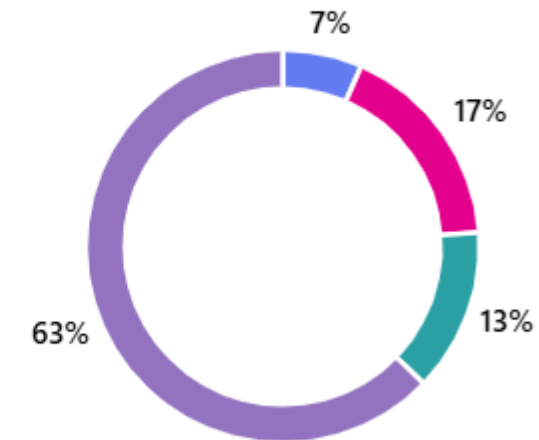
- Ouverture du CVS à tous les résidents / personnes accompagnées
- Sensibilisation individuelle
- Mise en place de groupes d'expression, réunions préparatoires ou temps d'échange en amont des CVS

Fonctionnement des CVS

3,3 réunions du CVS par an en moyenne

Les réunions sont-elles préparées avec les membres du CVS ? (co-construction de l'ordre du jour...)

● Jamais	37
● Parfois	98
● Souvent	76
● Systématiquement	355



Fonctionnement des CVS

Difficultés rencontrées dans l'organisation et/ou le fonctionnement du CVS (1) :

- Mobilisation des familles et représentants légaux : Peu ou pas de candidatures spontanées, faible disponibilité, manque d'implication, difficulté à passer d'une posture centrée sur le proche à une représentation collective
- Mobilisation des personnes accompagnées : Difficulté à susciter une participation active et durable, nécessité d'un fort accompagnement par les professionnels pour préparer et soutenir l'expression
- Capacités de compréhension et d'expression : Décalage entre le cadre réglementaire et les capacités de participation effectives de certains publics (liées à l'âge, aux capacités cognitives...) → nécessité d'adapter les discours, les supports, les comptes rendus et les modalités d'animation.

Fonctionnement des CVS



Difficultés rencontrées dans l'organisation et/ou le fonctionnement du CVS (2) :

- Turn-over des membres et renouvellement régulier : turn-over des personnes accompagnées, familles, représentants légaux, mais aussi parfois des professionnels ou de la direction ; contrainte du renouvellement → difficulté de stabilisation de la dynamique du CVS.
- CVS encore trop porté par la direction ou les professionnels : Faible autonomie des représentants, peu de propositions formulées par les membres, passivité de certains participants, difficulté à faire émerger une présidence réellement active... → Décalage entre la vocation participative du CVS et sa réalité opérationnelle.
- Cadre formel du CVS inadapté à certaines situations (établissements de petite capacité, dispositifs multiservices, structures accueillant des personnes très dépendantes...).

Fonctionnement des CVS



Actions remarquables mises en œuvre par ou avec les CVS (1) :

- Participation et expression des personnes accompagnées : Pré-CVS, réunions préparatoires, ouverture du CVS à tous les résidents, campagnes d'élection, tableau de suivi des questions, boîte à idées, registre de réclamations, comptes rendus en FALC...
- Communication et lien avec les familles : Café des familles, permanence des représentants des familles, gazette mensuelle, chaîne YouTube, implication des proches dans les activités et sorties...
- Amélioration du cadre de vie : Aménagements de jardins ou terrasses, travaux de réhabilitation, installation de mobilier, amélioration de l'accessibilité...

Fonctionnement des CVS



Actions remarquables mises en œuvre par ou avec les CVS (2) :

- Animation et vie sociale : Fêtes d'établissement, repas à thème, commission animation, sorties, voyages, projets intergénérationnels, ateliers musicothérapie ou zoothérapie, cafés des résidents...
- Qualité et évaluation : Participation à l'évaluation HAS, autoévaluation, enquêtes de satisfaction, suivi du plan d'actions...
- Citoyenneté et autodétermination : Participation à Citoyennage, conférences sur l'autodétermination, sensibilisation à la vie affective, relationnelle et sexuelle, réunions « résidents citoyens »...
- Fonctionnement de l'établissement : implication du CVS dans le recrutement de salariés, dans l'organisation de l'accompagnement, dans la définition des modalités d'accueil des animaux de compagnie...

Recommandations de la Commission Spécialisée 'Médico-Social'



Recommandation n°1 :

Accompagner les établissements et services afin de renforcer la participation effective des personnes accompagnées, au-delà du seul cadre du CVS :

- promouvoir des modalités d'expression adaptées aux capacités, aux besoins et aux attentes des personnes
- favoriser la participation des personnes dans les différents espaces de la vie institutionnelle : projets d'établissement ou de service, démarches d'amélioration continue de la qualité, aménagement des locaux...
- ouvrir les structures sur leur environnement afin de permettre aux personnes concernées de sortir d'un certain isolement : activités, tiers lieux, résidences intergénérationnelles...

Recommandation n°2 :

Engager la réflexion sur l'évaluation de l'effectivité des droits des personnes accompagnées dans le secteur du domicile.