

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

Rapport annuel sur le respect des droits des usagers  
du système de santé en Occitanie.  
**En Facile à Lire et à Comprendre**

**2025**



© European Easy-to-Read Logo : Inclusion Europe

Ce document est rédigé en « Facile à lire et à comprendre », méthode européenne permettant une accessibilité des informations aux personnes déficientes intellectuelles, dans tous les domaines de la vie.



## De quoi parle ce rapport ?

Ce rapport 2025 est une première étape qui améliore le rapport de la Commission Spécialisée **Droits des Usagers** de la **CRSA**.

La **CRSA** est la **C**onférence **R**égionale de la **S**anté et de l'**A**utonomie.

Chaque année,

La CRSA écrit un rapport sur les droits des usagers en Occitanie.

### Sommaire

#### I. Défendre et faire respecter les droits des usagers

- 1) Dans les établissements de santé  
avec la Commission des Usagers ou CDU.....page 2
- 2) Dans les établissements et services médico-sociaux.....page 17

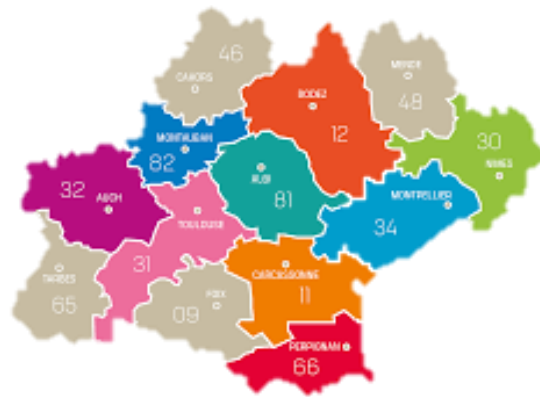
#### II. Améliorer et protéger l'accès aux soins pour tous

- 1) Accès aux soins en médecine générale.....page 18
- 2) Accès aux soins d'urgence.....page 20
- 3) Prévention et promotion de la santé
  - Pour la santé mentale.....page 22
  - Pour les vaccins.....page 24
- 4) Diminution des inégalités sociales de santé.....page 25

# I. Défendre et faire respecter les droits des usagers

## 1. Dans les établissements de santé

277 Établissements de santé en Occitanie



## Activité des Commissions des Usagers en 2023

Partie 1 – Comment fonctionne la Commission des Usagers ?  
Respect des règles fixées par la loi.

Partie 2 – Respect et défense des droits des usagers  
Simplification de leurs démarches

Partie 3 – Travailler ensemble  
pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

## **Partie 1 - Comment fonctionne la Commission des Usagers ?**

### **Respect des règles fixées par la loi.**

#### **Le Règlement intérieur de la Commission des Usagers**



Sur 100 règlements intérieurs de la Commission des Usagers :

- 87 règlements sont écrits avec les représentants des usagers.
- 56 règlements précisent que les remplaçants doivent toujours être là.  
Les remplaçants remplacent un représentant absent.
- 78 règlements notent qu'il faut rembourser les frais de transport des représentants des usagers et de leurs remplaçants.
- ! Seuls 17 règlements précisent ce qu'il faut faire quand les Représentants des Usagers sont souvent absents.

#### **Composition de la Commission des Usagers**



- Presque 6 fois sur 10,  
le président de la Commission des Usagers  
est le directeur de l'établissement.
- Dans presque 7 fois sur 10,  
un représentant des usagers est président ou vice-président.



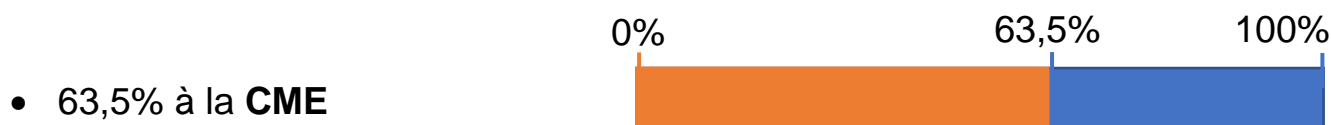
## Les conseils de la CSDU

**CSDU** : Commission Spécialisée dans le domaine  
des **Droits des Usagers** du système de santé

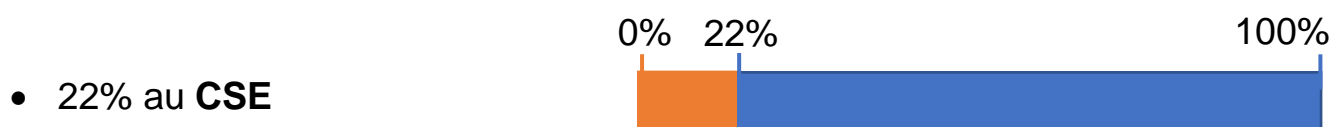
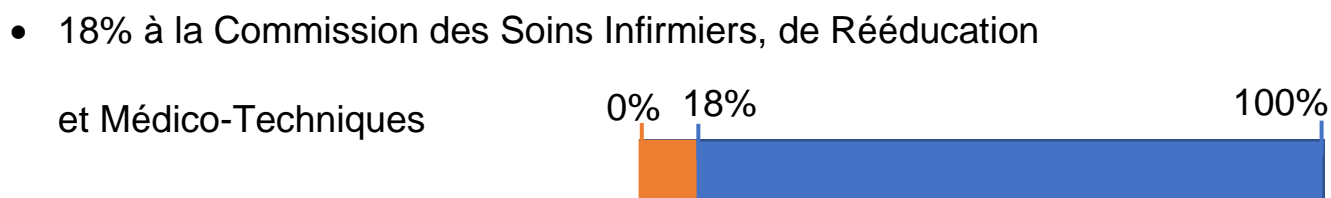
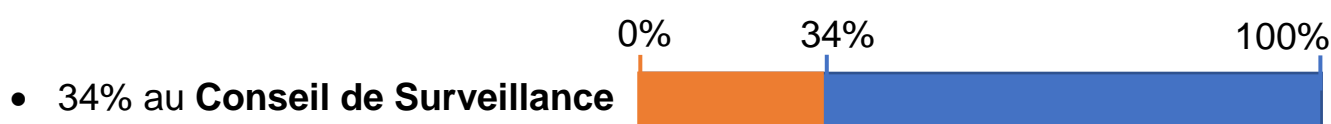
La CSDU souhaite que les représentants des usagers suppléants  
soient toujours invités.

La Commission des Usagers est surtout un lieu  
pour travailler avec les Représentants des Usagers.

### Présentation du Rapport annuel d'activité de la Commission des Usagers



**CME** : Conférence ou la Commission Médicale d'Etablissement



**CSE** : Comité Social et Economique

## La formation des Représentants des Usagers



● **46 personnes sur 100** ont reçu une **formation** en 2023.

- Cela veut dire que **la moitié environ** des Représentants des Usagers ont été formés.

● **33 Commissions des Usagers sur 100**

accueillent correctement les nouveaux Représentants des usagers.

- Cela veut dire qu'**une commission sur 3** fait un bon **accueil** aux nouveaux Représentants.



## Les conseils de la CSDU

**CSDU** : Commission Spécialisée dans le domaine des **Droits des Usagers** du système de santé

**Le rapport d'activité de la Commission des Usagers doit être mieux utilisé dans les établissements pour faciliter les discussions.**

**Créer un Groupe de Travail :**

- **sur la participation des Représentants des Usagers en Commission des Usagers,**
- **sur l'accueil des nouveaux Représentants des Usagers.**

## Comment gérer les plaintes et les réclamations ?

Une **réclamation** ou une **plainte**,  
c'est quand une personne n'est **pas contente** et le dit à l'hôpital.



● **13 fois sur 100,**

les Représentants des Usagers **participent** au choix des plaintes à étudier.

● **Dans presque la moitié des cas,**

on ne demande pas l'avis des représentants des usagers  
avant de répondre à quelqu'un qui a fait une réclamation.

## Médiation

La médiation est une discussion entre des personnes  
qui sont accompagnées d'une personne neutre.

Une personne neutre, c'est une personne qui ne prend pas parti.

Cette personne neutre s'appelle le **médiateur**.

Le médiateur aide les personnes à **trouver un accord**.



● **27 médiateurs sur 100 ont suivi une formation.**

➤ Cela veut dire qu'**à peine un médiateur sur 3** est formé.

● **53 fois sur 100,**

un **Représentant des Usagers** participe à la **médiation**.

➤ Cela veut dire que **dans un peu plus de la moitié des cas,**  
le Représentant des Usagers est présent.



## Les conseils de la CSDU

**CSDU** : Commission Spécialisée dans le domaine des **Droits des Usagers** du système de santé

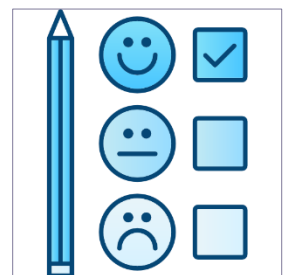
La CSDU dit que la Commission des Usagers ne doit pas seulement recevoir les plaintes. Elle doit aussi aider à comprendre les plaintes et à chercher des solutions.

### Les conseils de la Commission des Usagers sont-ils pris en compte par l'établissement ?

- Sur 100 Commissions des Usagers, **69 ont donné des conseils** à l'établissement.  
Presque 77 de ces conseils sur 100 ont été notés dans le rapport d'activité.  
➤ Cela veut dire que la **plupart des conseils sont bien notés**.

### Implication / participation des Représentants des Usagers.

- Dans 97 établissements sur 100, les Représentants des Usagers reçoivent les résultats des enquêtes de satisfaction.
- Dans presque 7 établissements sur 10, les Représentants des Usagers aident à préparer tout ce qui va servir aux enquêtes de satisfaction.





## Projet des usagers

● 170 établissements ont écrit un projet des usagers.

● Dans 63 établissements,  
ce sont les Représentants des Usagers qui ont commencé ce travail.



## Les conseils de la CSDU

**CSDU** : Commission Spécialisée dans le domaine  
des **Droits des Usagers** du système de santé

Il ne suffit pas de donner aux Représentants des Usagers  
les résultats des enquêtes sur la qualité des soins.  
Il faut aussi discuter avec eux de ces résultats.  
Comme ça, tout le monde peut réfléchir ensemble et partager ses idées.

La Commission des Usagers organise le projet des usagers.  
Pour aider la Commission il y a :

- des conseils de la Haute Autorité de Santé,
- un guide pour préparer le projet des usagers,  
Ce guide a été créé par France Assos Santé.

## Partie 2 – Respect et défense des droits des usagers

### Simplification de leurs démarches

#### Droit à la sécurité des soins

- Sur 100 établissements,  
22 disent ne pas avoir eu de plaintes  
à cause d'une mauvaise prise en charge.



#### Droit à l'information

- 55 établissements sur 100 disent ne pas avoir eu de plaintes  
à cause d'un manque d'information.
- 6 établissements sur 10 envoient le dossier médical dans les délais.



#### Droit au respect de la dignité et de l'intimité

- 22 établissements sur 100 disent qu'il n'y a pas eu de plaintes  
liées au non-respect de la dignité et de l'intimité.  
Respecter la dignité et l'intimité,  
c'est respecter la personne et sa vie privée.



#### Les conseils de la CSDU

**CSDU** : Commission Spécialisée dans le domaine  
des **Droits des Usagers** du système de santé

La CSDU propose que la Commission des Usagers  
travaille à partir d'exemples clairs :

- sur le droit à la sécurité des soins,
- sur le droit à l'information.

Cela aidera le responsable des relations avec les usagers et la CDU  
à mieux comprendre l'importance de ces droits.

## Accès et accessibilité des personnes en situation de handicap

- 86 établissements sur 10  
n'ont pas eu de réclamations  
liées à un problème d'accès ou d'accessibilité.



- 83 établissements sur 100  
n'ont pas eu de réclamation sur la place de l'aidant.  
Un **aidant** est une personne qui aide un proche malade.

- 4 établissements sur 100  
ont reçu des recommandations  
de la Commission des Usagers après l'enquête Handifaction.  
Handifaction est un questionnaire qui permet  
aux personnes en situation de handicap  
de donner leur avis sur leur accès aux soins.



- Dans un peu plus de la moitié des Commissions des Usagers,  
l'accès et l'accessibilité des personnes en situation de handicap  
ont été discutés au moins une fois dans l'année.

- Un peu plus de la moitié des établissements  
ont un **réfèrent handicap**.

- 6 établissements sur 10  
prennent en compte le **rôle de l'aidant** dans l'accueil.





## Les conseils de la CSDU

**CSDU** : Commission Spécialisée dans le domaine des **Droits des Usagers** du système de santé

La CSDU souhaite que la Commission des Usagers fasse très attention aux réclamations des personnes en situation de handicap ou de leurs proches :

- sur les difficultés d'accès à un lieu,
- sur le manque d'accessibilité des informations.

## Promotion de la bientraitance

- 83 **Commissions des Usagers** sur 100 sont informées des violences faites aux professionnels par les usagers.

- 83 **établissements** sur 100 n'ont pas eu de réclamations sur la maltraitance des patients.



## Les conseils de la CSDU

**CSDU** : Commission Spécialisée dans le domaine des **Droits des Usagers** du système de santé

La CSDU remarque qu'il y a peu de plaintes liées à la maltraitance. L'idée de maltraitance est-elle mal comprise dans les établissements ? La CSDU souhaite que les plaintes soient mieux étudiées pour les reconnaître et les régler.

## Partie 3 - Travailler ensemble

pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

### D'autres partenaires travaillent avec les Commissions des Usagers :



- 27 Commissions des Usagers sur 100 travaillent avec **des associations partenaires.**
  - 13 Commissions des Usagers sur 100 travaillent avec des **Représentants des Usagers d'autres commissions de l'établissement.**
  - 22 Commissions des Usagers sur 100 travaillent avec des **Représentants des Usagers d'autres établissements du territoire.**
  - 14 Commissions des Usagers sur 100 travaillent avec le **Comité du Groupement Hospitalier de Territoire.**  
Le Groupement Hospitalier de Territoire réunit des établissements publics de santé qui travaillent ensemble pour améliorer l'accès aux soins.
- 39 établissements sur 100 souhaitent travailler avec des patients qui ont vécu ou vivent une maladie ou un handicap.
- 5 établissements sur 100 souhaitent travailler avec des pairs médiateurs en santé.  
Les pairs médiateurs en santé sont des personnes qui ont vécu une maladie ou un handicap. Elles utilisent leur expérience pour aider les autres.

- Environ 1 établissement sur 3 souhaite travailler :
  - avec des proches aidants,
  - avec des bénévoles d'associations.
- Presque la moitié des établissements expliquent clairement le rôle du Représentant des Usagers quand il participe à d'autres groupes de travail.



## Les conseils de la CSDU

**CSDU** : Commission Spécialisée dans le domaine des **Droits des Usagers** du système de santé

Les CDU doivent se réunir au moins une fois par an avec les associations partenaires.

La CSDU conseille à la direction de l'établissement de bien expliquer :

- le rôle de chacun,
- les responsabilités de chacun.

C'est important pour bien travailler ensemble.

Des Commissions des Usagers d'Occitanie font des choses nouvelles et remarquables



- Création d'une communication claire pour mieux faire connaître les Représentants des Usagers.
- Organisation de réunions ou d'événements.
- Travail avec d'autres partenaires.
- Création de lieux où les Représentants des Usagers peuvent se réunir.

Collaboration avec :

- la **Structure Régionale d'Appui** ou **SRA**,
- le **Comité Opérationnel du Partenariat en Santé** ou **COPS**.



Partenariat avec **France Assos Santé Occitanie** ou **FAS**.



Projets développés avec le **réseau associatif**.

## Quelle est la place de l'utilisateur-partenaire ?

- Participation aux jurys nommant des professionnels
- Formations pour les professionnels de santé :
  - ⇒ formation **vis ma vie**
  - ⇒ formation **vis ma vie de patient en situation de handicap**
- Formation des nouveaux arrivants
- Formations de patients partenaires :
  - ⇒ formation sur la **paraplégie** : paralysie des 2 jambes
  - ⇒ formation sur l'**AVC** : Accident Vasculaire Cérébral
- Formations du personnel soignant et du personnel administratif :
  - ⇒ formation sur les **droits des patients**
  - ⇒ formation sur les **droits des patients en fin de vie**



Les Représentants des Usagers et les soignants peuvent travailler ensemble pour mieux accompagner les proches qui viennent pour la première fois en psychiatrie d'urgence.



## Co-construction de projets avec les Représentants des Usagers



- **Journée des aidants** avec les soignants.
- **Discussions sur le handicap** dans les écoles et collèges.
- **Projets avec la Protection judiciaire de la jeunesse** pour les jeunes en difficulté.
- **Messages simples** pour rester en bonne santé et éviter les maladies.
- **Actions pour moins gaspiller** la nourriture et le matériel médical.
- **Un jardin pour se détendre et se soigner.**
- **Présentation sur la fin de vie** à Montpellier.

L'idée est de travailler avec les patients

pour améliorer la santé et le bien-être de tous.





## 2. Dans les établissements et services médico-sociaux

### CVS : Conseil de Vie Sociale

Enquête de l'Agence Régionale de Santé  
auprès des Établissement Médico-Social d'Occitanie en 2024.

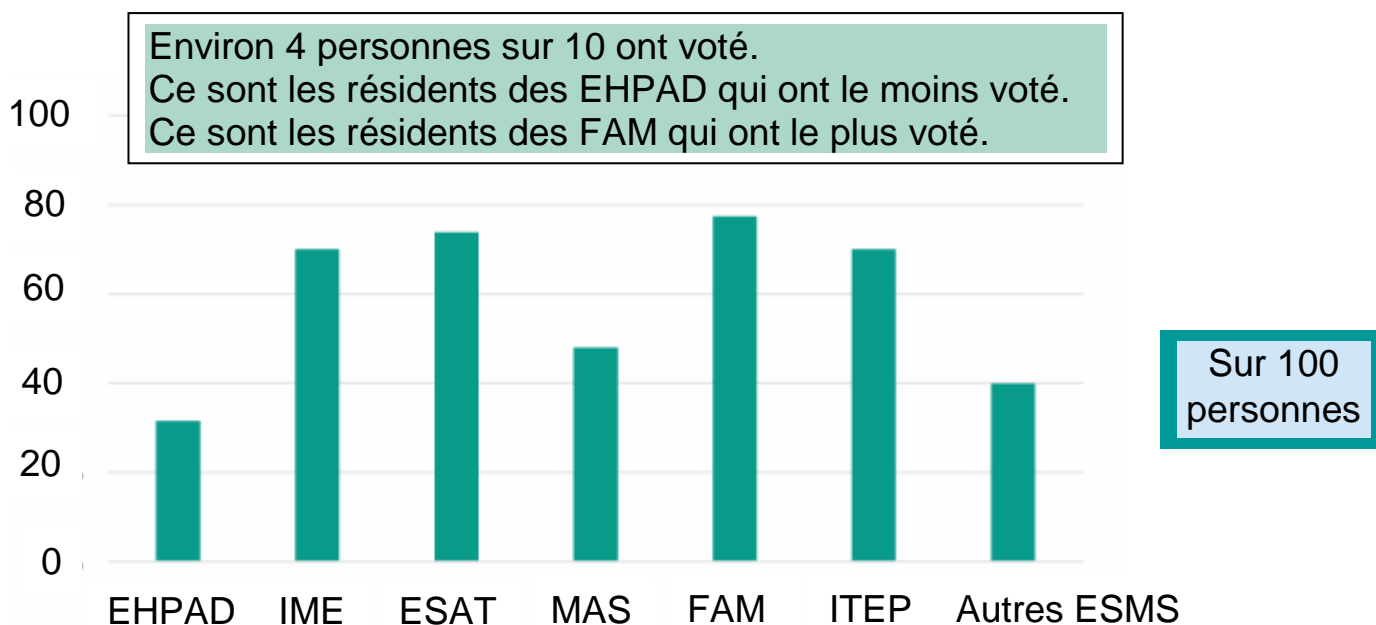


619 établissements ont répondu à l'enquête.

Sur 100 établissements, 67 étaient des EHPAD.

Voici les résultats de l'enquête :

- Le président du Conseil de Vie Sociale est souvent :
  - ⇒ une personne accompagnée, 7 fois sur 10.
  - ⇒ un représentant des familles, 1 fois sur 4.
- Personnes résidentes qui ont voté aux élections CVS :



### Qui fait partie des CVS ?

Plus de 3 personnes sur 10 dans les CVS sont des résidents.



## Commentaire de la Commission Spécialisée **Médico-Social** :

La Commission est satisfaite qu'il y ait un texte sur les CVS dans ce rapport annuel.

Les résultats montrent que les personnes accompagnées et les résidents doivent donner leur avis dans les CVS.

Même si les règles des CVS ont changé, il reste des choses à améliorer.

Tous les services médico-sociaux ne sont pas obligés d'avoir un CVS.

En 23 ans, le CVS a montré son importance.

Il permet aux représentants des usagers :

- de donner leur avis sur le fonctionnement de l'établissement,
- de faire respecter leurs droits.

Il faut vérifier si les résidents et les personnes accompagnées utilisent vraiment leurs droits :

- droit au choix de leur parcours de vie,
- droit aux soins,
- droit à l'éducation,
- droit au travail,
- droit au logement.



La CSDU et la CSMS doivent travailler ensemble pour vérifier que les droits des personnes accueillies sont bien respectés.

**CSDU** : Commission **S**pécialisée dans le domaine des **D**roits des **U**sagers du système de santé

**CSMS** : Commission Spécialisée **Médico-Social**

## II. Améliorer et protéger l'accès aux soins pour tous

### 1. Accès aux soins en médecine générale

**Ces informations datent de 2023.**

En Occitanie,

11 patients sur 100 n'ont pas de médecin traitant.

**Commentaire du Groupe de Travail sur les Inégalités Sociales de Santé :**

Il serait bien de savoir combien de patients

ont une maladie de longue durée sans médecin traitant par région.

C'est surtout important pour certaines maladies

qui touchent davantage les personnes en difficulté sociale.

Par exemple : diabète ou maladie psychiatrique.

#### **Les médecins généralistes**

**En 2018** : il y a **10 médecins généralistes** pour **10 000 habitants**.

**En 2023** : il y a **9 médecins généralistes** pour **10 000 habitants**.

Il y a donc **moins de médecins généralistes** en 2023 qu'en 2018.



Commentaire du Groupe de Travail

de la Commission Spécialisée de l'Organisation des Soins :

**Accès aux soins et Attractivité des métiers.**

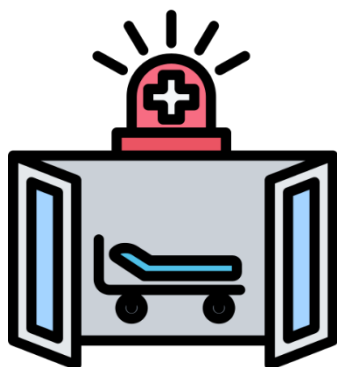


Solutions pour mieux se soigner et attirer des médecins :

- **DALIA** : **D**ispositif **A**mbulatoire **L**ibéral **I**nnovant d'**A**ccès aux soins.  
DALIA permet à un patient avec une maladie chronique d'avoir plus facilement des rendez-vous avec des médecins en ville.  
DALIA est testé dans le Tarn et à Carcassonne.
- Emploi d'assistants médicaux dans les CPTS.  
**CPTS** : **C**ommunautés **P**rofessionnelles **T**erritoriales de **S**anté.
- Emploi d'**infirmiers en pratique avancée** dans les CPTS.  
L'infirmier en pratique avancée a plus de compétences médicales que l'infirmier classique.

## 2. Accès aux soins d'urgence

Ces informations viennent  
du Panorama Occitanie de l'Observatoire Régional des Urgences.



	2023	2024
Nombre de passages aux urgences sur l'année	1 831 256	1 860 654
Nombre de passages aux urgences par jour	4 999	5 056
Enfants de moins de 15 ans de passage aux urgences	19,5%	19,2 %
Personnes de 75 ans et plus de passage aux urgences	15,7 %	16%
Temps moyen passé aux urgences	3h02	3h09

Commentaire du Groupe de Travail  
de la Commission Spécialisée de l'Organisation des Soins :  
**Accès aux soins et Attractivité des métiers.**

Des solutions sont proposées :

- pour **qu'il y ait moins de monde aux urgences**
- pour éviter les attentes trop longues,
- pour **aider les médecins et les hôpitaux** à mieux s'organiser.



**Ces solutions** sont :

- une plateforme téléphonique qui aide les patients à trouver rapidement un rendez-vous médical,
- le métier de **Bed manager**.  
Le **Bed manager** doit trouver des lits pour les patients dans les hôpitaux.  
**Bed manager** veut dire **gestionnaire de lits** en français.
- de **nouveaux centres**  
où les gens peuvent être soignés **sans rendez-vous**.  
Mais il y a 2 conditions :
  - ⇒ respecter des règles précises,
  - ⇒ soigner seulement des problèmes qui ne sont pas urgents.
- des urgences réservées **uniquement aux vrais cas d'urgence**, pas aux problèmes qui pourraient être soignés ailleurs.



### 3. Prévention et promotion de la santé

- **santé mentale**
- **vaccins**

#### La santé mentale



Ces informations viennent d'un rapport  
sur la santé mentale en Occitanie en 2024.

Le rapport a été fait par Santé publique France.

Nombre de passages aux urgences pour :

- **Troubles psychiques** chez les patients de 18 ans et plus : **47480**  
Légère baisse par rapport à 2022.
- **Troubles psychiques** chez les patients de moins de 18 ans : **5164**  
Légère baisse par rapport à 2022.
- **Gestes suicidaires** chez les patients de 11 ans et plus : **6983**  
Baisse par rapport à 2022.
- **Troubles anxieux** chez les patients de 18 ans et plus : **10898**  
Légère baisse par rapport à 2022.

Nombre d'appels à **SOS Médecins** pour :

- **Angoisse** chez les patients de 18 ans et plus :  
26% de plus qu'en 2022.  
**C'est plus d'appels qu'en 2022.**
- **État dépressif** chez les patients de 18 ans et plus :  
36% de plus qu'en 2022.  
**C'est beaucoup plus d'appels qu'en 2022.**



## Commentaire de la Commission Spécialisée Prévention :

Il serait utile de regarder aussi  
la consommation de médicaments en Occitanie :  
antidépresseur, anxiolytiques.



## Les conseils de la Commission Spécialisée Prévention

- ✓ Faire connaître tout ce qui est organisé  
par les équipes de santé locales pour la santé mentale.
- ✓ Encourager les Conseil Territoriaux de Santé  
à parler de la santé mentale.
- ✓ Adapter les programmes de prévention,  
aux personnes les plus fragiles : pauvreté par exemple.
- ✓ Aider les patients avec des médiateurs en santé
- ✓ Apprendre très tôt aux enfants  
à mieux contrôler leurs émotions et leurs relations.



# La vaccination dans les établissements

Enquête Santé publique France  
sur la vaccination grippe et Covid-19  
en établissements médico-sociaux en 2023-2024.



Professionnels des **établissements pour adultes en situation de handicap**  
vaccinés contre la **grippe** :

- Occitanie : environ 12 professionnels sur 100
- France entière : environ 14 professionnels sur 100

Professionnels des **EHPAD** vaccinés contre la **grippe** :

- Occitanie : 20 personnes sur 100
- France entière : 22 personnes sur 100



## Les conseils de la Commission spécialisée Prévention

- ✓ Répéter les messages de prévention.
- ✓ Encourager les professionnels à se faire vacciner.
- ✓ Encourager les actions proches des gens.

## 4. Diminution des inégalités sociales de santé

**CLS : Contrats Locaux de Santé**

Nombres de CLS signés :

Au 17 octobre 2023	Au 12 février 2025
34 CLS signés	55 CLS signés
13 CLS en cours	3 CLS en cours

**Commentaire du Groupe de travail sur les inégalités sociales de santé :**

Le but du Contrat Local de Santé ou CLS est que chaque habitant puisse se faire soigner, quel que soit l'endroit où il vit.



**Le CLS permet :**

- d'adapter les actions de santé à chaque ville ou village,
- d'aider en priorité les personnes qui sont le plus en difficulté.

Le CLS donne des conseils :

- pour rester en bonne santé,
- pour avoir de bonnes habitudes de vie,
- pour améliorer ce qui agit sur la santé :  
l'accès au travail, à l'école ou aux droits sociaux par exemple.



Les CLS permettent aux différents professionnels de santé, du social et de l'éducation :

- de mieux travailler ensemble,
- de mieux accompagner les populations fragiles.





Ce document a été retranscrit en FALC  
par le bureau FALC de l'Esat de Castelnau Le Lez – Unapei 34  
Label Qualité FALC

