



2025-2029

LE PROJET DES USAGERS

Un projet mené par et pour les usagers



INTRODUCTION

Le mot du Président de la Commission des Usagers



Vous avez entre les mains le premier projet des usagers du CHU de Lille. Bien sûr, il est l'œuvre des représentants des usagers qui l'ont piloté. Toutefois, il a été rendu possible grâce à la participation très active des autres partenaires, que sont les associations, les médiateurs, les représentants de la commission médicale d'établissement et les patients experts. Un remerciement particulier à Hélène qui nous a accompagnés tout au long du projet.

Le projet des usagers s'articule avec le projet d'établissement. En effet, le CHU de Lille est un établissement dynamique, avec plus d'un million de patients pris en charge chaque année. Vous retrouverez tous les aspects de cette prise en charge vus par les représentants des usagers dans les pages qui suivent, avec nos pistes d'actions.

Au-delà des axes incontournables, que sont le respect des droits des patients et la valorisation du rôle des représentants d'usagers et des associations partenaires, nous avons souhaité mettre en avant la place des patients experts ainsi que l'implication des représentants des usagers pour la qualité et la sécurité des soins.

Nous sommes persuadés que les patients peuvent être davantage "acteurs de leur santé" dans un parcours de soins qu'ils peuvent comprendre, quel qu'il soit (ambulatoire, conventionnel, hospitalisation à domicile). Nous restons convaincus que la co-construction des actions avec les usagers prendra toute sa place pour relever ces défis.

Pierre-Marie LEBRUN
Août 2025

Les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont désignés par l'Agence Régionale de Santé pour 3 ans et mandatés par le Directeur Général du CHU de Lille. Ils appartiennent à des associations agréées en santé.

Leur rôle est de :

- faciliter les démarches des usagers et de veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement ;
- entendre les explications des usagers ;
- être informés des suites des demandes et réclamations des usagers ;
- concourir à la qualité des soins.

Les représentants des usagers au 1er janvier 2025



Pierre-Marie LEBRUN



Françoise VAN RECHEM



Marie-Suzanne PERROT



Jean-François HILAIRE



SOMMAIRE

- Représentation des usagers dans les comités et commissions.....4
- Méthode de construction du projet.....5
- Axes du projet des usagers.....6
- Actions des RU en cours et à venir.....8
- Maison des usagers.....9
- Contributeurs.....10



MÉTHODE DE CONSTRUCTION DU PROJET

1. Les ressources utilisées

- Le volet Expérience Patient du projet d'établissement 2018-2022
- Les recommandations annuelles de la CDU et du Comité Expérience Patient
- Le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS) institutionnel mis à jour chaque année
- Les 2 séminaires sur l'Expérience Patient et un webinaire sur les Aidants
- La préparation de la visite de certification de la Haute Autorité de Santé d'octobre 2026
- La politique développement durable du CHU de Lille

2. La prise en compte des attendus de la certification HAS

- Le chapitre 1 du manuel de certification dédié au patient
- Les critères impératifs
- Les nouveaux critères : risque numérique, confidentialité, RGPD et messagerie citoyenne & éthique

Calendrier des réunions, rencontres et concertations

Décembre 2023

- Réunion de lancement avec les représentants des usagers

Janvier 2024

- Rencontre des représentants des usagers avec la coordination Expérience Patient

Février-Mars 2024

- Réunion avec les médiateurs et les correspondants aux affaires juridiques
- Mobilisation des associations
- Rencontres avec les patients experts

Juin 2024

- Première version du projet des usagers présenté à la CDU plénière puis aux diverses instances du CHU

4ème trimestre 2024

- Ajustement et projet définitif

2025

- Lancement et suivi des actions

2026

- 1^{ère} évaluation de la mise en œuvre du projet ; suivi des indicateurs existants

AXES DU PROJET DES USAGERS



Axe 1: Rendre plus visible et valoriser la place des Représentants des Usagers (RU) et des associations au sein du CHU de Lille

➤ Renforcer la connaissance de la Commission des Usagers (CDU), du rôle et des missions des RU, auprès des professionnels et des usagers

- Proposer des temps de rencontre RU - professionnels
- Siéger dans les différentes instances et comités
- S'impliquer dans la démarche qualité et gestion des risques
- Déployer des outils de communication mis à disposition des usagers dans les services (rapport annuel et affiche de la CDU, capsules vidéo)

➤ Mettre en lumière les actions des associations partenaires du CHU de Lille

- Favoriser les échanges avec et entre les associations/promouvoir les associations et les faire connaître auprès des usagers et des professionnels
- Organiser un temps fort des associations (forum, etc.) et installer des points d'information sur les différents sites
- Inviter les associations à présenter leurs projets en CDU (environ 60 en 2025)
- Développer de nouveaux partenariats associatifs

➤ Faire de la Maison des Usagers (MDU) un lieu identifié pour les patients, leurs proches et les professionnels

- Promouvoir les activités proposées à la MDU
- Communiquer sur le site internet de la MDU

Axe 2: Promouvoir le respect des droits des patients

➤ Renforcer au quotidien l'application des droits des patients

- Poursuivre la sensibilisation des professionnels au respect des droits des usagers, patients et résidents (bien-être, dignité, etc.)
- Participer au projet sur les directives anticipées des patients à destination des professionnels et des usagers
- Accompagner les usagers dans le déploiement des messageries citoyennes (Mon Espace Santé)
- Promouvoir la personne de confiance auprès des usagers

➤ Diffuser le circuit des mécontentements, plaintes et réclamations

- Garantir la connaissance des circuits des plaintes et mécontentements par les usagers et les professionnels
- Favoriser les échanges avec les professionnels en proposant des retours d'expérience à la suite de médiations, plaintes et réclamations
- Proposer des annonces diagnostiques adaptées (moment et lieu dédiés, discours adapté)
- Présenter les plaintes et réclamations de l'EHPAD en CDU



Axe 3: Accompagner les parcours de soins

➤ Venir au CHU de Lille (prise de rendez-vous - convocation - admission)

- Poursuivre les travaux d'amélioration sur l'accueil, l'accessibilité et l'attente
- S'assurer que l'usager reçoit la bonne information tout au long de son parcours de soins (entrée, séjour, sortie)
- Proposer un accompagnement adapté aux personnes en situation de handicap et de vulnérabilité

➤ Être pris en charge au CHU de Lille

- Garantir la bonne compréhension des informations délivrées aux usagers et à leurs proches
- Associer le patient et ses aidants et proches à la prise en charge du patient
- Proposer aux proches des horaires de visites adaptés

➤ Préparer sa sortie (post-hospitalisation)

- Anticiper la sortie du patient dans toutes ses dimensions : kit de sortie, numéros utiles, lien ville-hôpital



Axe 4: Conforter l'Expérience Patient

➤ Faciliter le recueil et la promotion de l'Expérience Patient

- Offrir la possibilité à l'usager de donner son avis et de s'exprimer grâce à différents outils (enquêtes, focus groupes, mises en situation, etc.)
- Poursuivre l'implication des RU, patients partenaires et associations au Comité Expérience Patient du CHU, via des actions et des événements

➤ Développer et consolider la place des patients et aidants partenaires

- Intégrer et former les usagers partenaires
- Favoriser et déployer la participation de patients et aidants partenaires dans les programmes d'éducation thérapeutique

➤ Sensibiliser les professionnels à la prise en compte de l'Expérience Patient

- Communiquer sur les différentes formes de partenariat patient via les cellules qualité de pôle
- Prendre en compte la parole, le vécu et les propositions des usagers pour fluidifier les parcours patients

ACTIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS EN COURS ET À VENIR

Objectifs	Actions	Pilotes	Déploiement
Les Représentants des Usagers se font connaître auprès des professionnels	Rencontrer les professionnels des pôles	• RU • médiateurs médicaux et non-médicaux • Comité Expérience Patient	2024
Favoriser les échanges avec les professionnels en proposant des retours d'expérience à la suite des médiations	Organiser un retour d'expérience à la suite à une médiation au niveau d'un pôle ou service	• RU • médiateurs médicaux et non-médicaux • CAJ	2025
S'assurer que les usagers puissent recevoir des visiteurs sur des temps élargis	Faire une enquête pour identifier les besoins des usagers Proposer une expérimentation au sein d'un service d'hospitalisation conventionnelle volontaire	• CDU • CACQSS • CSIRMT • Comité Expérience Patient	2026
Démocratiser la thématique des directives anticipées auprès des usagers et des professionnels	Ciné débat public Ateliers et pièce de théâtre Outils de communication FALC	• DQREP-DD : • Direction des affaires juridiques • Groupe projet CHU/CHA	Mai 2026 Automne 2025 2025-2026



LA MAISON DES USAGERS, DE QUOI PARLE-T-ON ?



1

ACCUEIL

La Maison Des Usagers est un lieu d'accueil chaleureux et convivial. Vous y serez reçus du Lundi au Vendredi (sauf jours fériés) de 9h00 à 18h00, sans rendez-vous.

2

ÉCOUTE ET SOUTIEN

Vous y trouverez écoute, accompagnement et soutien dans le domaine de la santé en collaboration avec les différentes associations partenaires du CHU de Lille.

3

INFORMATIONS ET ORIENTATIONS

La Maison des Usagers est un espace accessible à tous. Vous serez orientés vers les professionnels compétents qui répondront efficacement à vos demandes.

4

RENCONTRES ET RESSOURCES

Vous pourrez rencontrer différents interlocuteurs :

- Les associations de patients via des ateliers, des permanences et de la documentation
- Les représentants des usagers
- Les médiateurs
- Les patients partenaires

5 boulevard du Pr JULES LECLERC
03 20 44 40 21
maison.usagers@chu-lille.fr
<https://www.maisondesusagers.chu-lille.fr/>



CONTRIBUTEURS

Nous remercions les contributeurs :

Les représentants des usagers

Les associations
partenaires

Les médiateurs
médicaux et non-
médicaux



Les patients et
usagers
partenaires

La direction des
affaires
juridiques

La direction qualité risques
expérience patient
développement durable

... ainsi que l'ensemble des membres des comités et
commissions du CHU pour leur participation

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



CONTACTS

Maison des usagers :
maison.usagers@chu-lille.fr

Les Représentants des Usagers :

Pierre-Marie LEBRUN :
lebrunpm@gmail.com

Marie-Suzanne PERROT :
mariesperrot@gmail.com

Françoise VAN RECHEM :
vanrechemfrancoise31@gmail.com

Jean-François HILAIRE :
jfhilaire59@gmail.com



5 boulevard du Pr JULES LECLERC
03 20 44 40 21
maison.usagers@chu-lille.fr
<https://www.maisondesusagers.chu-lille.fr/>