

# Actions et missions de la commission des usagers : le guide opérationnel

Public : Tout professionnel de santé, experts médicaux, représentants des usagers, acteurs associatifs...

Prérequis : Aucun

Durée conseillée : 1 jour

Dates : sessions organisées à la demande, sous deux mois

Présentiel

4 à 10 participants

Validation des acquis :  
Remise d'une attestation de formation.

Tarifs :  
Intra : sur devis  
Inter : 450 euros HT

Financement :

OPCO/CPF/DPC/FIF-PL :  
Via partenaire Qualiopi dédié  
(contact pour mise à jour 2026)

## Compétences visées :

- ✓ Expliquer le rôle et les missions de la CDU
- ✓ Identifier les droits des usagers du système de santé
- ✓ Mettre en œuvre les procédures de gestion des réclamations
- ✓ Elaborer des recommandations
- ✓ Développer des stratégies de communication efficaces entre la CDU et les usagers du système de santé

## Programme indicatif :

- ◆ Le cadre légal de la CDU
- ◆ Les droits des usagers du système de santé
- ◆ Analyse des plaintes et gestion des réclamations

## Méthodes pédagogiques :

- Apports de connaissances et mise à disposition de supports de formation.
- Réflexion collective sur des problématiques et élaboration de plans d'action
- Analyse d'une situation de contentieux
- Jeux de rôle : simulation de médiations

## Modalités d'évaluation :

- Questionnaire de positionnement en amont
- Evaluation des acquis (quiz, cas pratiques)
- Auto-évaluation : atteinte des objectifs et compétences visées, projection dans la pratique
- Recueil de satisfaction des participants

