

La charte de l'accompagnant aux urgences



**Des repères partagés pour les patients, leurs
accompagnants et les professionnels**

Pourquoi une charte pour l'accompagnant ?

Des pratiques hétérogènes

- **32 %** des établissements autorisent systématiquement un accompagnant
- **64%** l'autorisent de manière restreinte, au cas par cas
- **4%** l'interdisent

Source : enquête urgences DREES, 2023

Les objectifs

- Reconnaître l'importance des accompagnants pour la qualité et la sécurité de la prise en charge, tout en tenant compte des contraintes des services des urgences
- Partager des repères communs à l'échelle nationale
- Clarifier les règles dans un cadre souple et adapté aux réalités de terrain

Une charte co-construite et désormais officielle

Une démarche en quatre étapes

- Constat partagé - attentes exprimées par les usagers (2025)
↓
- Groupe de travail national – France Assos Santé, conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPPH), urgentistes, fédérations hospitalières, Agences régionales de santé, DGOS
↓
- Texte finalisé
↓
- Signature officielle - SantExpo 19 mai 2026 – par la ministre chargée de la santé et les membres du groupe de travail à travers une lettre d'engagement commune pour une diffusion dans les établissements de santé (espaces d'accueil, salles d'attente, livret d'accueil, site Internet)

Signature de la charte - SantExpo 19 mai 2026



Communiqué de presse : site Internet du
ministère chargé de la santé



Témoignage de Gérard Raymond, président de France Assos Santé sur les avancées offertes aux patients et aux usagers : Direction générale de l'offre de soins (DGOS) : Posts | LinkedIn

Charte de l'accompagnant aux urgences

**Pourquoi le service
des urgences est-il
différent des autres
services ?**

L'ordre de prise en charge du patient dépend de l'évaluation de la gravité de son état de santé et pas de son heure d'arrivée.

Le patient reste aux urgences le temps nécessaire aux examens, aux soins et à la décision médicale.

Cette décision peut être un retour dans le lieu de vie ou une hospitalisation.

**Qui peut accompagner
un patient en zone
de soins ?**

Le patient peut être accompagné par une personne de son choix.

Cette personne peut être un proche, la personne de confiance, un auxiliaire de vie...

L'accompagnant d'un enfant, d'une personne âgée, d'une personne en situation de handicap... accède en priorité à cette zone.

Plusieurs accompagnants peuvent être autorisés auprès d'une personne en fin de vie.

**Quelles sont les
exceptions à l'accès
en zone de soins ?**

L'accompagnement peut être limité, interrompu ou refusé pour :

- raisons de sécurité ou d'organisation des soins : réanimation, forte affluence, période épidémique...
- comportement inadapté : irrespect, agressivité...

Quels sont mes engagements ?

**Je suis membre de l'équipe
soignante, je m'engage à :**

Écouter les informations utiles : antécédents, traitements, autonomie...

Informer dans le respect de la volonté du patient et du secret médical.

Expliquer mes décisions et les étapes clés de la prise en charge du patient.

Préserver autant que possible l'intimité et la confidentialité.

Ne pas séparer le chien-guide ou d'assistance du patient, sauf impossibilité.

Proposer un moyen de contact : soignant référent, ligne téléphonique directe...

**Je suis accompagnant
d'un patient, je m'engage à :**

Donner les informations utiles concernant le patient : antécédents, traitements, autonomie...

Respecter le fonctionnement du service et les consignes : port d'un masque, lavage des mains...

Prévenir si j'ai des symptômes contagieux (fièvre, toux...).

Ne pas gêner les soins : ne donner ni médicament ni nourriture, quitter la zone de soins si demandé...

Être respectueux : ne prendre ni photo ni vidéo, ne pas consommer d'alcool...

Laisser mes coordonnées et, si le patient le souhaite, faire le lien avec ses proches.

À qui vous adresser pour témoigner de votre expérience ?

À la direction de l'établissement et à sa commission des usagers (CDU) qui comprend des représentants des patients et de leurs proches. Ils sont à votre écoute.

Espace réservé aux coordonnées de la commission des usagers de l'établissement de santé

Ensemble, engageons-nous pour la sécurité, le respect et le bien-être de tous aux urgences !



Ce que dit la charte

Qui peut accompagner ?

Une personne choisie par le patient. Priorité d'accès pour l'accompagnant d'un enfant, d'une personne âgée, d'une personne en situation de handicap. Plusieurs accompagnants possibles en fin de vie

Les engagements de l'accompagnant

Donner les informations utiles, respecter les consignes du service, ne pas gêner les soins, être respectueux, laisser ses coordonnées

Les engagements de l'équipe soignante

Écouter, informer dans le respect du secret médical, expliquer les décisions et étapes clés, préserver l'intimité, proposer un moyen de contact

Des limites peuvent exister

Pour des raisons de sécurité, d'organisation des soins ou de comportement inadapté.

Reconnaître la place de l'accompagnant tout en tenant compte des contraintes des urgences

Le rôle clé des représentants des usagers

- **Faire connaître la charte**

Veiller à sa visibilité et à son accessibilité

- **Participer à sa mise en œuvre locale**

Prendre part aux échanges avec les équipes des urgences pour adapter les pratiques du service

- **Recueillir les retours d'expérience**

Rassembler les témoignages des patients, accompagnants et professionnels

- **Relayer les attentes et difficultés**

S'appuyer sur la CDU, espace de dialogue entre usagers et établissement

- **Suivre l'appropriation dans la durée**

Lors d'un bilan régulier, dans le cadre de la démarche qualité de l'établissement

Les RU contribuent à faire vivre la charte dans les services des urgences

Boîte à outils des représentants des usagers (exemple)

VISIBILITÉ	ÉQUIPES	EXPÉRIENCE	SUIVI	AMÉLIORATION
La charte est-elle affichée à l'accueil des urgences ?	Les professionnels connaissent-ils la charte ?	Les retours des accompagnants et patients sont-ils recueillis ?	Un point de suivi est-il inscrit à l'ordre du jour de la CDU ?	Des actions d'amélioration ont-elles été engagées ?
Est-elle facilement accessible aux usagers et accompagnants ?	Les nouveaux arrivants sont-ils sensibilisés ?	Des difficultés ont-elles été identifiées ?	Un bilan est-il présenté régulièrement ?	Quels changements concrets ont été mis en œuvre ?
Site internet, livret d'accueil, salle d'attente ?	Existe-t-il un relais ou référent identifié ?	Des bonnes pratiques sont-elles valorisées ?	Les principaux enseignements sont-ils partagés avec les équipes ?	Les résultats obtenus sont-ils connus ?

Quelques questions simples peuvent aider les RU à suivre la mise en œuvre de la charte et à accompagner les améliorations en collaboration avec les équipes soignantes

De la charte à l'action

Une mobilisation collective

Les établissements, les professionnels, les RU, les patients et leurs accompagnants ont chacun un rôle à jouer pour faire vivre la charte

Les prochaines étapes du déploiement

D'ici la fin de l'année 2026, tous les services d'urgence seront invités à :

- afficher la charte dans les espaces d'accueil et sur leur site internet
- Sensibiliser les équipes et associer la CDU à son déploiement
- évaluer son appropriation et son impact dans le cadre de la démarche qualité de l'établissement

Et maintenant ?

La DGOS a confié à l'ANAP une mission d'accompagnement du déploiement pour identifier, valoriser et diffuser les initiatives inspirantes de terrain

La réussite de la charte repose autant sur sa diffusion que sur son appropriation par les équipes, les usagers et les établissements