



**MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Note d'information n° DGOS/AS3/P4/2026/151 du 14 octobre 2026 relative à la diffusion de la charte de l'accompagnant aux urgences

La ministre de la santé, des familles, de l'autonomie
et des personnes handicapées

à

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux
des agences régionales de santé (ARS)

Référence	NOR : SFHH2627037N (numéro interne : 2026/151)
Date de signature	14/10/2026
Emetteurs	Ministère de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées Direction générale de l'offre de soins (DGOS)
Objet	Diffusion de la charte de l'accompagnant aux urgences.
Contacts utiles	Sous-direction Accès aux soins et premier recours Bureau Médecine d'urgence et soins non programmés (AS3) Mél. : dgos-as3@sante.gouv.fr Sous-direction Prise en charge hospitalière et parcours ville-hôpital Bureau de la qualité, des parcours et des usagers (P4) Mél. : dgos-p4@sante.gouv.fr
Nombre de pages et annexe	3 pages + 1 annexe (1 page) Annexe : Charte de l'accompagnant aux urgences
Résumé	La présente note d'information a pour objet la diffusion de la charte nationale relative à l'accompagnant des patients dans les services d'urgence, construite par la Direction générale de l'offre de soins avec les parties prenantes. Elle vise à harmoniser les pratiques sur l'ensemble du territoire. Elle invite les établissements de santé à en assurer la diffusion, l'appropriation par les équipes et les représentants des usagers, ainsi que l'affichage et la publication.
Mention Outre-mer	Ces dispositions s'appliquent en l'état dans l'ensemble des Outre-mer.
Mots-clés	Urgences – accompagnant – charte – usagers – qualité des soins.
Classement thématique	Établissements de santé - Organisation
Texte de référence	Néant
Rediffusion locale	Établissements de santé
Inscrite pour information à l'ordre du jour du CNP du 9 octobre 2026 – N° 70	
Publiée au BO	Oui

La présente note d'information a pour objet la diffusion de la charte nationale relative à l'accompagnant des patients dans les services d'urgence, élaborée en concertation avec l'ensemble des parties prenantes, et d'en préciser les modalités de déploiement dans les établissements de santé.

Cette charte qui reconnaît le rôle essentiel des accompagnants aux urgences a fait l'objet d'une présentation officielle lors du salon SANTEXPO le 19 mai 2026, en présence des partenaires institutionnels et professionnels.

1. Contexte et enjeux

Les services d'urgence constituent un point d'accès essentiel au système de santé. Ils accueillent des patients dans des situations souvent complexes, caractérisées par l'urgence, l'incertitude et une vulnérabilité accrue.

Selon une enquête de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) publiée en juillet 2024, les pratiques relatives à la présence d'un accompagnant aux urgences sont hétérogènes :

- 64 % des services n'autorisent la présence d'un accompagnant qu'à titre exceptionnel ;
- 32 % l'autorisent de façon systématique ;
- 4 % l'interdisent systématiquement.

Ces disparités, qui peuvent s'expliquer par plusieurs facteurs (contraintes architecturales, fréquentation très importante par exemple), sont susceptibles de générer des incompréhensions, des tensions entre les équipes et les usagers, voire certains événements indésirables graves.

Dans ce contexte, les représentants des usagers, *via* France Assos Santé, ont appelé à l'élaboration d'un cadre national de référence.

Afin d'y répondre, un travail de co-construction d'une charte nationale relative à l'accompagnant des patients aux urgences a été engagé. Il a associé notamment professionnels de santé, sociétés savantes, fédérations hospitalières et représentants des usagers.

Cette charte s'inscrit dans les politiques publiques visant à :

- améliorer l'expérience des patients et de leurs proches ;
- renforcer la qualité et la sécurité des soins ;
- prévenir les tensions et les incivilités au sein des services.

La présente note d'information précise les modalités de diffusion et d'appropriation de cette charte dans les établissements de santé.

2. Présentation de la charte nationale

La charte nationale relative à l'accompagnement des patients dans les services d'urgence repose sur les principes suivants :

- Un principe général d'accompagnement

Sous réserve des contraintes liées à la sécurité et à l'organisation du service, chaque patient peut être accompagné, s'il le souhaite, par une personne de son choix (proche, personne de confiance, interprète, etc.). Le refus d'accompagnement doit demeurer exceptionnel, justifié par des contraintes identifiées et expliquées au patient et à l'accompagnant ;

- **Une attention particulière aux situations de vulnérabilité**

Lorsque les capacités d'accueil sont limitées, une priorité est accordée à l'accompagnement des patients les plus vulnérables (enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap, patients en fin de vie) ;

- **Des engagements réciproques**

- o les équipes soignantes s'engagent à informer, écouter les informations transmises par le patient et son accompagnant ;
- o les accompagnants s'engagent à respecter le fonctionnement du service, la confidentialité des informations et le travail des équipes.

En cas de difficulté, la charte encourage le dialogue avec l'équipe soignante et, le cas échéant, le recours à la commission des usagers (CDU).

Elle comporte un encart personnalisable permettant à chaque établissement d'y apposer son identité visuelle et les coordonnées de sa CDU.

La charte annexée à la présente note d'information est mise à disposition en téléchargement sur le site Internet du ministère : <https://sante.gouv.fr/grands-dossiers/un-meilleur-acces-aux-soins-pour-tous-sur-le-territoire/tout-savoir-sur-la-medecine-d-urgence-11533/article/l-accompagnement-aux-urgences>.

3. Modalités de diffusion et de mise en œuvre

Les agences régionales de santé sont invitées à :

- assurer la diffusion de la charte auprès des établissements concernés ;
- veiller à la bonne appropriation de la charte, notamment dans le dialogue de gestion avec les établissements de santé ;
- faire remonter à la DGOS toute initiative locale exemplaire ou difficulté rencontrée.

Les établissements de santé disposant d'un service d'urgence sont invités à :

- présenter la charte aux équipes, en associant les représentants des usagers siégeant en CDU ;
- personnaliser la charte (logo, coordonnées CDU) ;
- afficher la charte de manière visible dans les espaces d'accueil et d'attente des urgences ;
- publier la charte sur leur site Internet ;
- Intégrer les principes de la charte dans leurs démarches de qualité et de sécurité des soins.

Les établissements sont encouragés à accompagner cette diffusion d'actions de sensibilisation, notamment dans le cadre des démarches d'amélioration de l'expérience patient.

L'objectif est un déploiement effectif dans l'ensemble des services d'urgence avant la fin de l'année 2026.

Je vous saurais gré de contribuer à une large diffusion de ce document.

Pour la ministre et par délégation :

Le directeur général de l'offre de soins,



Hugo GILARDI

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...

Informar 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 !



www.sante.gouv.fr