



WEBINAIRE

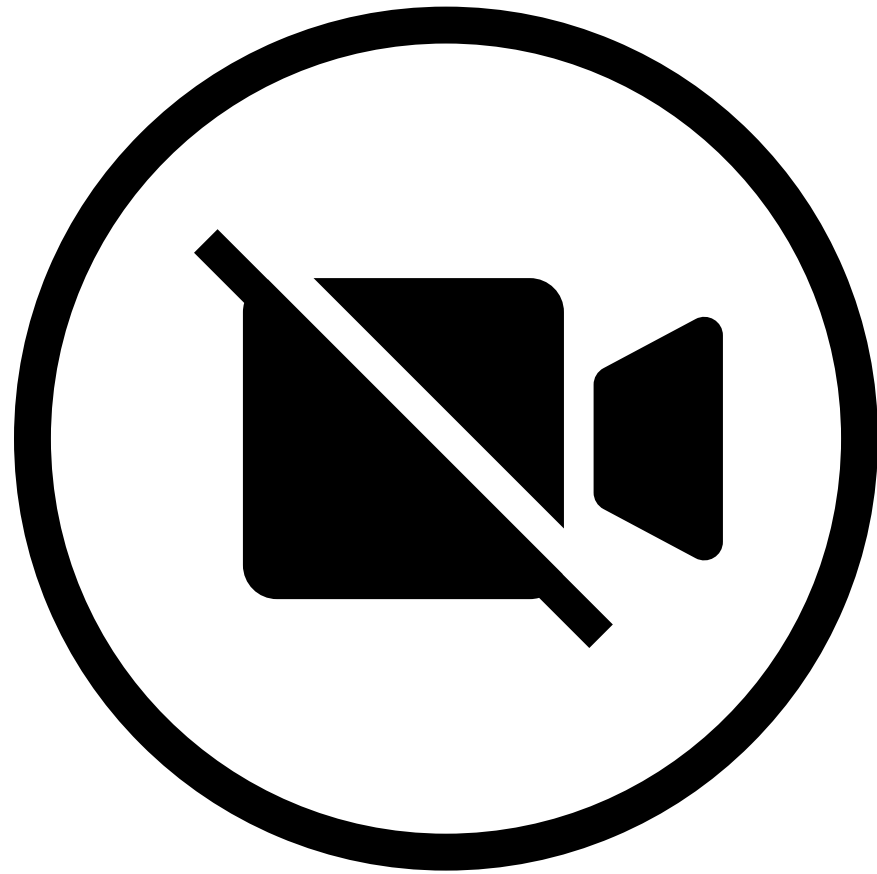
**FAIRE VIVRE LA DÉMOCRATIE EN SANTÉ
DANS VOS ASSOCIATIONS !**

MARDI 30 SEPTEMBRE 2025 10H-12H





POUR UN BON DÉROULÉ



**Coupez votre caméra
si votre débit
Internet est faible.**



**Levez la main pour
prendre la parole.**



**Coupez votre micro
quand vous
ne parlez pas.**



PROGRAMME

- 1 Mots d'introduction**
- 2 Faire connaitre le rôle et les missions des représentants des usagers**
- 3 Faciliter les démarches des associations pour l'agrément et la désignation des RU**
- 4 Echanges**
- 5 Conclusion**

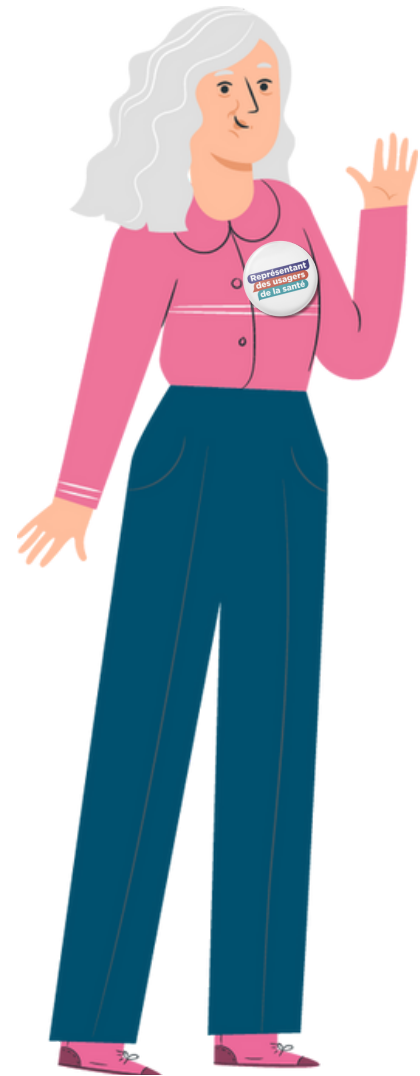
1 *MOTS D'INTRODUCTION*

- **Michel LOISEL, président de la CSDU**
- **Pascale DESPRES, présidente de la CRSA**
- **Paul MERCIER DES ROCHETTES, président de France Assos Santé Normandie**



2 FAIRE CONNAITRE LE RÔLE ET LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



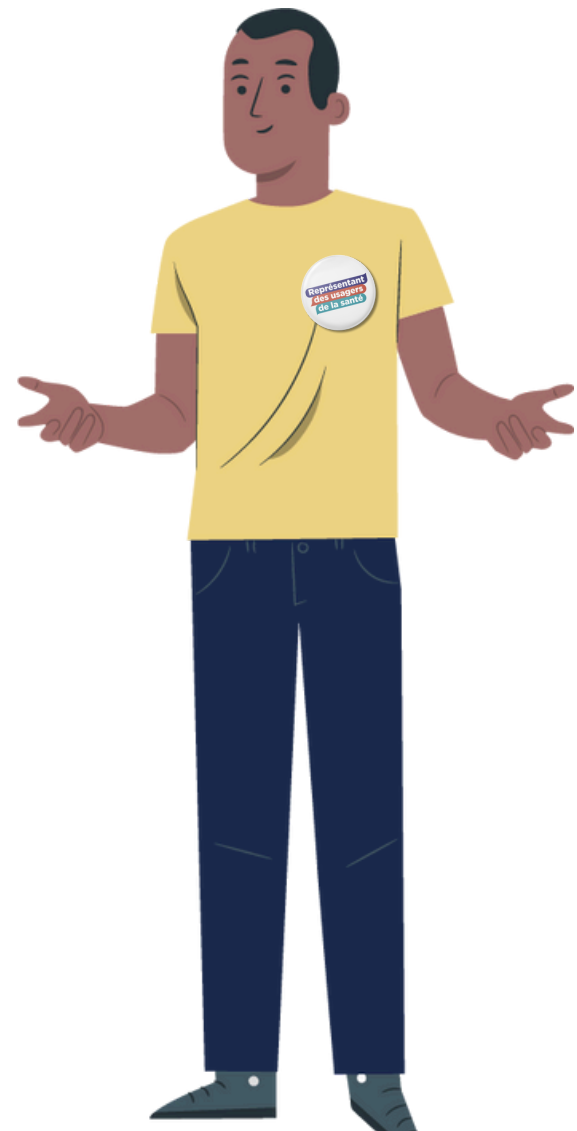


QUI SONT LES REPRÉSENTANT(E)S DES USAGERS ?

- Personnes physiques.
- Membres d'**association agréée en santé**.
- Tenu(e)s au **secret professionnel**.
- Représentant(e)s de **TOUS** les usagers.
- Formé(e)s.
- Désigné(e)s par le directeur de l'ARS ou le Préfet (selon les instances).

QUELLES SONT LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

- **Porte-parole** de **TOUS** les usagers et engagé(e)s pour la santé de toutes et tous.
- Respect et promotion des **droits des usagers** au sein de l'instance.
- **Amélioration** de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des usagers.





**CONNAISSEZ-VOUS DES INSTANCES
HOSPITALIÈRES OU DE SANTÉ
PUBLIQUE DANS LESQUELLES SIÈGENT
DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?**

Ecrivez votre réponse dans la discussion.



Les membres de TOUTES les instances sont désignés par le directeur de l'ARS ?

VRAI

FAUX

Validez ma réponse

Votre nom ne sera pas partagé. Ne soumettez jamais de mots de passe.

OÙ SIÈGENT LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

Désignation par le DG ARS de certaines instances locales, territoriales ou régionales :

- Commission des usagers (CDU)
- Commission d'activité libérale (CAL)
- Conseil territorial de santé (CTS)
- Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)
- Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)
- Commission régionale d'activité libérale (CRAL)
- Comité de protection des personnes (CPP)

Désignation par le Préfet d'autres instances :

- Conseil de surveillance des établissements publics de santé
- Commission départementale des soins psychiatriques (CDSP)

Désignation par arrêté ministériel, sur proposition de la FNATH, l'UNAF et l'UNAASS (France Assos Santé) :

- Conseil des Caisses primaires d'Assurance maladie (CPAM)



FOCUS SUR LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)



Article de loi L1112-3, R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé publique (CSP).



Rôle et missions Traite les plaintes et réclamations d'un établissement de santé, promeut et veille au respect des droits des usagers, contribue à l'amélioration des prises en charge des usagers.



Composition **5 membres** (et 4 suppléants) en formation restreinte : **responsable légal** de l'établissement ou son représentant, **2 médiateurs** (et 2 suppléants) (1 médiateur médecin/ 1 non médecin) ; et **2 RU** (et 2 suppléants).
+ Autres membres selon le règlement intérieur de l'établissement.



Durée du mandat 3 ans, renouvelable.



Commissions rattachées : comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), comité de liaison alimentation et nutrition (CLAN), comité de lutte contre la douleur (CLUD), éthique...



Témoignage Madame Nicole DELPERIE

FOCUS SUR LE CONSEIL TERRITORIAL DE SANTÉ (CTS)



Article de loi L1434-10, L1434-11, R1434-33 à R1434-40 du CSP.



Rôle et missions Participe à la réalisation du diagnostic territorial partagé, contribue à l'élaboration, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du projet régional de santé (PRS) en particulier sur les parcours de santé.



Composition

50 membres au plus (48 suppléants au plus, pas de suppléant pour les PQ) : ES, ESMS, professionnels de santé libéraux, centres de santé / maisons de santé / pôles et réseaux de santé / communautés professionnelles territoriales / communauté psychiatriques de territoire / équipe de soins primaires, entreprise de soins à domicile, services de santé au travail, **10 RU**, collectivités territoriales, ordre des médecins, organismes promotion santé / prévention / environnement, interne en médecine, au moins 2 PQ.



Durée du mandat 5 ans, renouvelable une fois.



Commissions rattachées : santé mentale et usager.



Présentation Madame Eléonore GIBERT

FOCUS SUR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'AUTONOMIE (CDCA)



Article de loi L149-1 à L149-3-1 du Code de l'action sociale et des familles.



Rôle et missions Assure la participation des personnes âgées et des personnes handicapées à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques de l'autonomie dans le département.



Composition

Présidé par le président du conseil départemental + Personnes âgées et retraitées, personnes handicapées (familles, aidants), département, collectivités territoriales / établissements de coopération intercommunale, ARS, Agence nationale de l'habitat, Recteur d'académie, Services d'Etat chargés de l'emploi, assurance vieillesse / assurance maladie, retraite complémentaire, mutualité, transports, bailleurs sociaux, architectes urbanistes, syndicats, bénévoles qui contribuent au maintien du lien social des PA et PH.



Durée du mandat 3 ans.



Commissions rattachées : formation spécialisée pour les questions relatives aux personnes âgées, formation spécialisée pour les questions relatives aux personnes en situation de handicap.



Témoignage Madame Michelle LAMBERT

FOCUS SUR LA COMMISSION SPÉCIALISÉE DES DROITS DES USAGERS (CSDU) DE LA CRSA



Article de loi D1432-42 du CSP.



Rôle et missions

Elabore un rapport spécifique sur l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité des prises en charge et des accompagnements. Formule des recommandations.



Composition

14 membres au plus dont 5 issus des collèges 1, 4, 5, 6 et 7 de la CRSA (collectivités territoriales, partenaires sociaux, cohésion / protection sociale, prévention / éducation pour la santé, services de santé) + 2 issus du collège 3 (conseils territoriaux de santé) + **7 issus du collège 2** (représentants des usagers de services de santé ou médico-sociaux).



Durée du mandat 5 ans



Témoignage Monsieur Michel LOISEL

FOCUS SUR LA CONFÉRENCE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE (CRSA)



Article de loi L1432-4, L1434-16, D1432-28 à D1432-53 du CSP.



Rôle et missions Organisme consultatif qui concourt à la politique régionale de santé : proposition, émet un avis sur le plan stratégique régional de santé, évalue les conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des usagers, organise des débats publics.



Composition

108 membres (au plus, variable en fonction du nombre de départements de la région) (avec suppléants à l'exception des PQ) : 8 collèges. Collectivités territoriales, usagers de services de santé ou médico-sociaux, conférences de territoire, partenaires sociaux, offreurs de santé, acteurs de la prévention et de l'éducation pour la santé, organismes de la cohésion et de la protection sociale, personnes qualifiées.

+ Membres à voix consultative : Président de région, DG ARS, CPAM, MSA, RSI ; président du CESER ; chefs des services de l'État en région.



Durée du mandat 5 ans

Site internet [La démocratie en santé en Normandie](#)

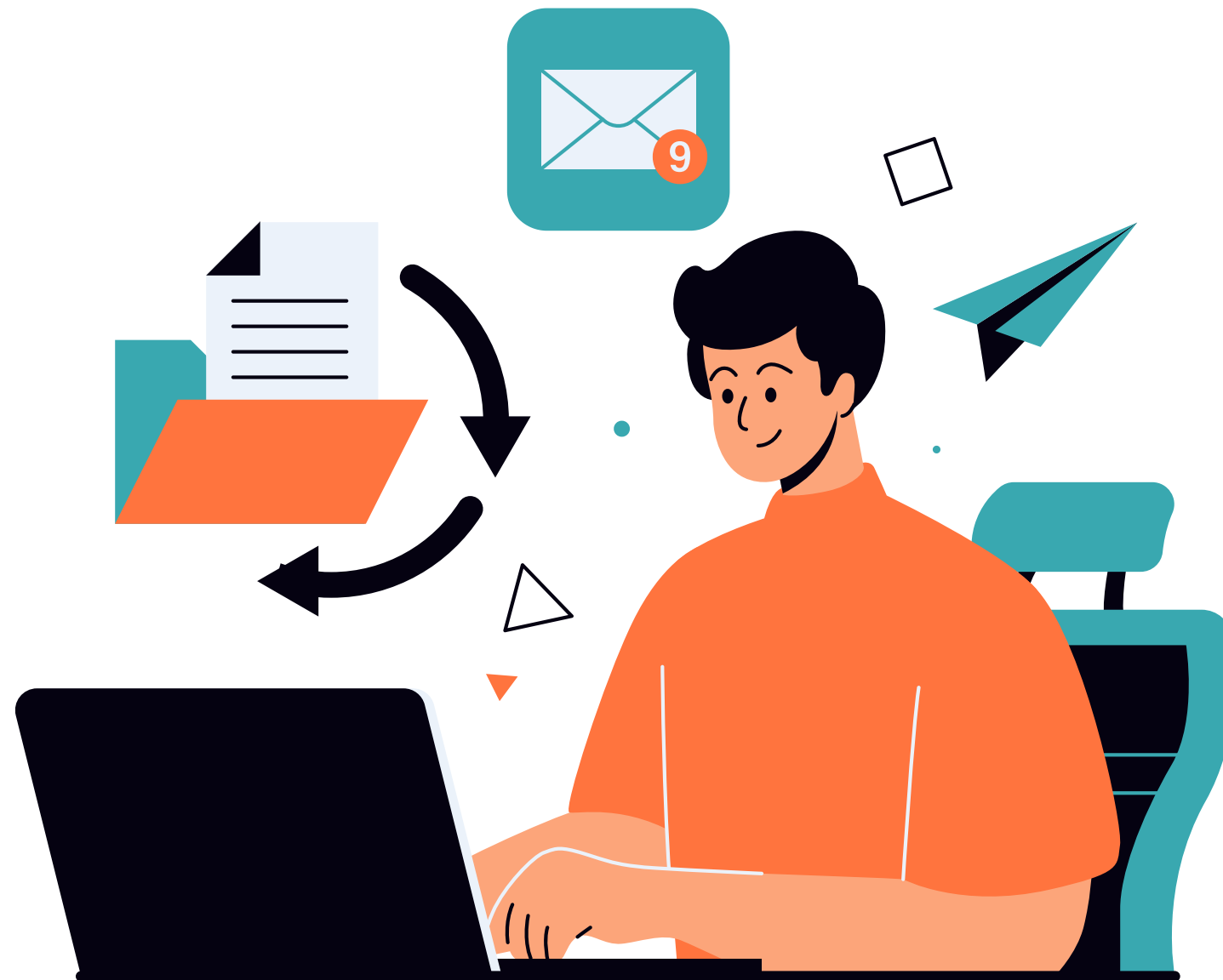


Présentation Madame Pascale DESPRES

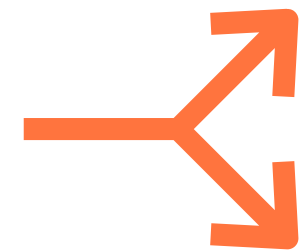


3

FACILITER LES DÉMARCHES DES ASSOCIATIONS POUR L'AGRÈMENT ET LA DÉSIGNATION DES RU



À QUOI SERT L'AGRÉMENT POUR UNE ASSOCIATION ?



Reconnaissance par l'État de l'engagement d'une association dans un domaine particulier (défense des consommateurs, protection de l'environnement, protection animale,...).

Visibilité renforcée des associations régionales auprès de leurs partenaires.

Agrément santé introduit par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.



Rôle essentiel dans le développement de la démocratie en santé : les associations* peuvent proposer des candidat(e)s pour siéger en tant que RU au sein des instances hospitalières ou de santé publique.



Au 31/12/2024 :

- **170** associations agréées au niveau **national**
- **210** associations agréées au niveau **régional** dont 6 en Normandie

**Les membres d'une association agréée au niveau national peuvent représenter les usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publiques régionales. Dans ce cas, l'association nationale doit transmettre à l'ARS un courrier attestant de l'accord de celle-ci pour mandater des RU en région.*


QUELLES SONT LES PRÉREQUIS POUR PRÉTENDRE À UN AGRÉMENT ?

- **Objet d'intérêt général :**
 - Une gestion désintéressée et pas de but lucratif.
 - Sans discrimination.
 - Pas d'atteinte à l'intégrité de la France et à la forme républicaine du gouvernement.
 - Pas limité à la défense du seul intérêt collectif de vos membres.
- **Fonctionnement démocratique :**
 - AG au moins 1 fois par an.
 - Droit de participation effective à l'AG et droit de vote des membres à jour de leurs obligations (notamment de leurs cotisations).
 - Communication de documents prévue par les statuts ou le règlement intérieur.
 - Election par l'AG d'au moins la moitié des membres chargés de l'administration ou de la direction.
 - Approbation par l'AG du renouvellement régulier des membres chargés de l'administration ou de la direction et du rapport annuel d'activités.
- **Transparence financière :**
 - Budget annuel et états financiers ou, éventuellement, comptes, communiqués aux membres.
 - Acceptation par l'AG de ces documents.
 - Publicité et communication des documents budgétaires et comptables aux autorités publiques.



SUR QUELS CRITÈRES L'ARS ET LA CNA DONNENT-ELLES LEUR AVIS ?

Conditions d'agrément (article L. 1114-1 du code de la santé publique) :

- **Actions en faveur des personnes malades et des usagers du système de santé** les 3 dernières années :
 - **Promotion/défense des droits** auprès des pouvoirs publics et au sein du système de santé.
 - **Prévention, aide et soutien.**
-  Une "simple" activité au service des patient(e)s ne suffit pas pour l'agrément.
- **Actions de formation** en faveur des membres de l'association.
- **Représentativité** de l'association (nombre de cotisant(e)s par rapport au territoire d'intervention et au public visé).
- **Indépendance** de l'association (composition des instances dirigeantes et situation financière).
- **Transparence de gestion** (statuts, respect des libertés individuelles et gestion désintéressée).



Lors d'une **demande de renouvellement d'agrément**, l'ARS s'assure que, depuis l'obtention de l'agrément, l'association a des **représentant(e)s des usagers dans diverses instances**, qui ont a minima suivi la **formation de base**, qui sont **accompagné(e)s** de diverses manières et que leur **satisfaction** est évaluée.

QUELS SONT LE RÔLE ET LA COMPOSITION DE LA COMMISSION NATIONALE D'AGRÈMENT (CNA) ?



Commission indépendante qui examine les demandes d'agrément au niveau national et régional, présidée actuellement par M. Pierre-Etienne BISCH, conseiller d'État honoraire.

Secrétariat actuellement assuré par le secrétariat général de la Direction des affaires juridiques (DAJ) de la Direction générale de l'offre de soins (DGOS).



13 membres titulaires et leurs suppléant(e)s :

- 4 membres de droits représentants de l'État,
- 1 député et 1 sénateur et leurs suppléant(e)s,
- 1 membre du conseil d'État (le Président),
- 1 membre de la cour de cassation,
- 6 personnalités qualifiées.

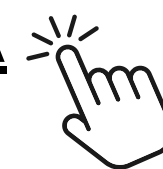
Mandat de 5 ans (échéance le 30 novembre 2025).



Réunion **environ une fois par mois.**



En savoir plus sur l'activité de la CNA



ZOOM SUR L'ACTIVITÉ 2024 DE LA CNA

93

- dossiers examinés dont :
- 65 1^{ères} demandes
 - 56 avis favorables dont 22 assortis de recommandations
 - 32 refus (*majoritairement des 1^{ères} demandes*)
 - 4 recours gracieux
 - 1 report
 - 0 audition

Principaux motifs de refus

Concernant les 1^{ères} demandes :

- **Fonctionnement non démocratique.**
- **Actions de défense des droits** des usagers de la santé **insuffisantes.**
- Activité principale d'**accompagnement** ou dans le **domaine médico-social.**
- **Absence d'activité en faveur de l'ensemble des usagers** du système de santé.

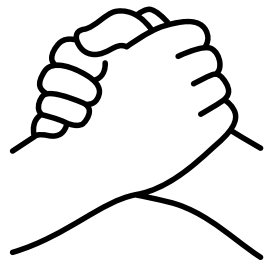
Concernant les **demandes de renouvellement** :

- **Absence de RU** dans les instances de santé.
- **AG irrégulières.**
- Accompagnement des patients dans la vie sociale et aide à la vie quotidienne mais **absence d'actions de défense des droits.**



QUELLES SONT LES OBLIGATIONS D'UNE ASSOCIATION AGRÉÉE ?

- **Rendre compte de son activité** chaque année à l'ARS (rapport d'activité, rapport moral, rapport financier, liste des membres des instances dirigeantes).
- Investissement dans la **représentation des usagers** :
 - Veiller et répondre aux **appels à candidatures** des diverses instances.
 - Permettre aux bénévoles de suivre la **formation de base obligatoire**.
 - **Accompagner ses adhérent(e)s dans l'exercice de leur mandat de RU** (temps d'échanges réguliers, accès aux formations, temps de restitution, plaidoyer, formalisation de rendre compte de mandat associant l'ensemble des adhérent(e)s concerné(e)s,...).



Informers les RU sur leur charge de travail est primordiale.

Plus il y aura de RU, plus la répartition de cette charge sera supportable et encouragera les bénévoles à poursuivre voire à renouveler leur mandat.



TOP
TIPS

Bien tenir compte des **recommandations de la CNA** (sinon risque de non renouvellement de l'agrément).

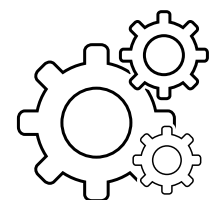
Pour toute difficulté, les associations peuvent solliciter le **soutien de France Assos Santé (FAS) et de l'ARS**.

OÙ TROUVER LE DOSSIER À REMPLIR ET DE QUOI EST-IL CONSTITUÉ ?



Dossier à télécharger sur le site du Ministère ou le site de l'ARS Normandie. 

- Un **formulaire cerfa** daté et signé par le ou la présidente de l'association.
- **Joindre les documents suivants :**
 - **Statuts en vigueur et récépissé** de dépôt auprès de la préfecture.
 - **Rapports d'activité** des 3 dernières années.
 - **Comptes-rendus d'assemblée générale** des 3 dernières années signés.
 - **Comptes financiers détaillés** des 3 dernières années.
 - **Budget prévisionnel** de l'année en cours.
 - **Composition des membres des instances dirigeantes** de l'association.
 - **Nombre d'adhérent(e)s** sur l'année en cours (répartition géographique).
 - **Attestation sur l'honneur** du responsable de l'association pour certifier du respect du **contrat d'engagement républicain**.
 - **3 exemples de publications** réalisées par l'association (journal de l'association, flyers,...).
 - **Rapport du commissaire aux comptes le cas échéant** (pour savoir si votre association est concernée, plus d'informations ici).



Check-list de l'ARS pour faciliter la constitution de votre dossier (*en cours de maquettage*).

QUI SONT LES INTERLOCUTEURS À L'ARS POUR UNE DEMANDE D'AGRÉMENT ?

  **Direction de la stratégie de l'ARS Normandie.**

Vous hésitez à déposer une demande d'agrément ?

→ Possibilité de temps d'échange (présentiel ou visio) afin de répondre à vos questions sur l'agrément et sur le dossier à constituer. D'autres directions de l'ARS pourront être associées, en lien avec l'objet de l'association et/ou avec son territoire d'intervention.



 Envoyez une demande d'entretien à eleonore.gibert@ars.sante.fr.

Vous êtes décidé(e)s à déposer une demande d'agrément ?

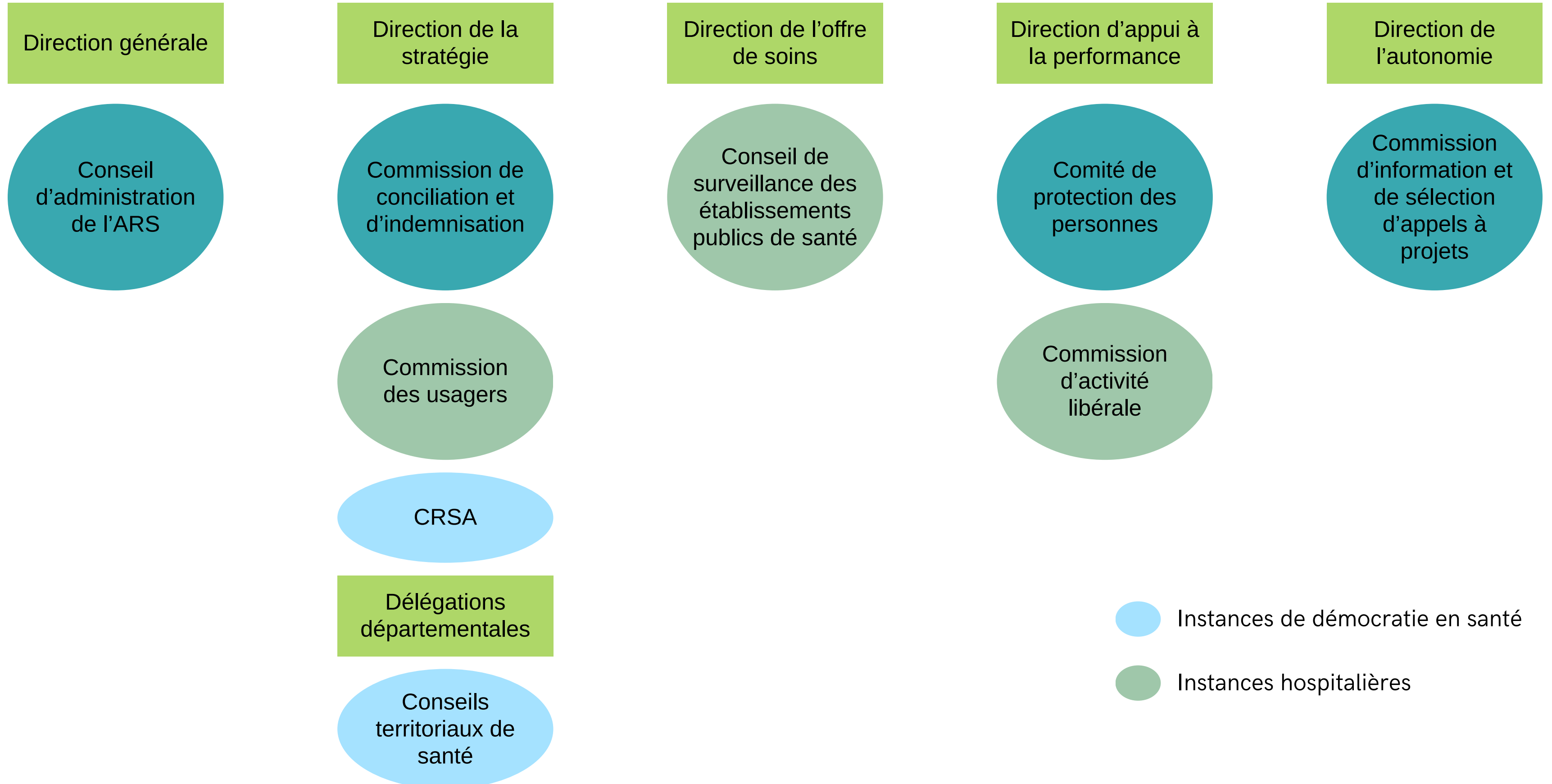
 Envoyez le dossier et tous les documents à ars-normandie-democratie-sanitaire@ars.sante.fr (France transfert pour les envois de fichier volumineux)

Que se passe-t-il une fois le dossier d'agrément déposé ?



- Accusé de réception par l'ARS accuse réception des documents.
- Mail de l'ARS pour confirmer que le dossier est complet et que l'instruction peut démarrer.
- Information par l'ARS de la date de passage de votre dossier en CNA, dans un délai de 4 mois à compter de la date de réception du dossier complet.
- Information par l'ARS de l'avis rendu par la CNA.
- Si avis favorable, envoi par l'ARS de l'arrêté et d'un courrier signés par le DGARS.

QUI SONT LES INTERLOCUTEURS À L'ARS SELON L'INSTANCE ? *(Désignation par le DG ARS)*



COMMENT DÉPOSER LA CANDIDATURE D'UN(E) DE MES ADHÉRENT(E)S AFIN QU'IL OU ELLE SOIT DÉSIGNÉ(E) EN TANT QUE RU DANS UNE INSTANCE ?



- Via une plateforme dématérialisée "Démarches simplifiées".
- Par mail au service concerné.



Harmonisation et dématérialisation en cours des procédures de candidatures par l'ARS afin de faciliter les démarches des associations.



Informations sur le site de l'ARS pour les instances où la désignation des RU par le DG ARS.



En fonction des priorités du PRS normand, l'ARS associe les usagers et/ou France Assos Santé à diverses instances et travaux.

QUELS SOUTIENS PEUVENT ÊTRE APPORTÉS AUX ASSOCIATIONS ?



- **Formaliser la demande d'agrément :**
 - Direction de la stratégie de l'ARS.
 - France Assos Santé (FAS) Normandie.



- **Structurer et développer votre activité :**



- Réseau d'appui à la vie associative Guid'Asso + Vidéo YouTube

- Dispositif local d'accompagnement (DLA) : accompagnement sur-mesure et gratuit des associations dans le développement de leurs emplois et projets.



- Certificat de gestion de la vie associative (CFGVA) : formation théorique et pratique gratuite pour tous les bénévoles (16 ans minimum) associatifs qui souhaitent s'investir dans des projets associatifs.

- Au **mécénat de compétences** pour favoriser l'engagement de bénévoles. En Normandie, un appui peut être apporté par Citizens.



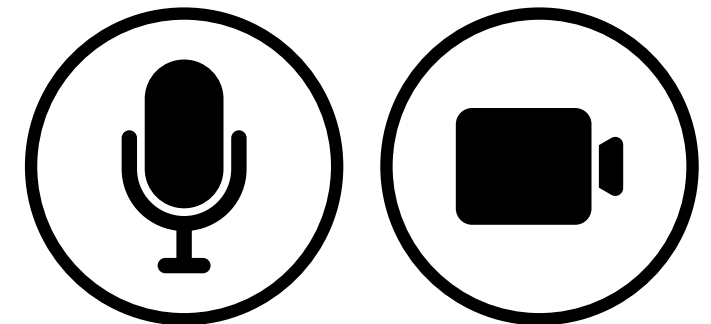
4 ÉCHANGES



Levez la main pour prendre la parole.



Présentez-vous succinctement avant de poser votre question (*NOM Prénom, association, rôle au sein de l'association*).



Alumez votre micro et votre caméra quand la parole vous est donnée.

ET LA SUITE ?



- Mise à disposition du **diaporama** enrichi auprès des participant(e)s.

- Elaboration et mise en ligne d'une **foire aux questions**.



- Envoi d'une **enquête de satisfaction & d'impact** suite au webinar, intégrant le recueil de vos suggestions sur les autres actions qui pourraient être engagées.

- Relance en 2026 du dispositif du **label "Droits des usagers du système de santé"**.



5

CONCLUSION

An illustration of two hands holding a rectangular sign. The hands are light-skinned and are wearing teal-colored sleeves. The sign is a solid orange color and has the word 'Merci' written on it in white, bold, serif font.

Merci

POUR VOTRE ENGAGEMENT !!!!