

---

# LES PRINCIPAUX MANDATS DE REPRÉSENTATION DES USAGERS DANS LE SYSTÈME DE SANTÉ

---

## LOCAL

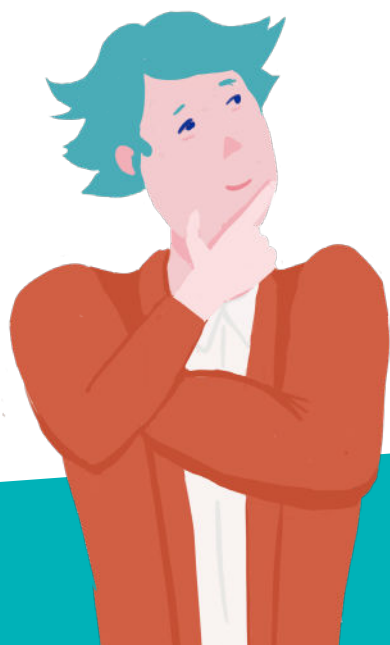
- la Commission des usagers
- le Conseil de surveillance ou d'administration

## TERRITORIAL & RÉGIONAL

- la Caisse primaire d'Assurance maladie
  - le Conseil territorial de santé
- la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie

## SPÉCIALISÉ

- la Commission de conciliation et d'indemnisation des victimes
  - le Comité de protection des personnes



France  
Assos  
Santé  
*La voix des usagers*





Le représentant des usagers est le porte-parole de tous les usagers et s'engage pour la santé de tous. C'est un élément essentiel pour faire fonctionner le système de santé de manière démocratique. Dans certaines instances, il agit pour améliorer la situation d'individus, dans d'autres, il travaille sur le fonctionnement des organisations qui composent le monde de la santé. Dans certaines instances, il résout des problèmes auxquels des usagers ont été confrontés. Dans d'autres, il prépare l'avenir.

Cette brochure vous présente les principaux mandats que peut exercer le RU :

**au sein des établissements de santé**

- ▀ en Commission des usagers p.5
- ▀ au Conseil de surveillance p.6

**au sein des instances territoriales et régionales**

- ▀ au cœur du financement des soins : dans les Caisses primaires d'Assurance maladie p.7
- ▀ en Conseil territorial de santé p.8
- ▀ dans la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie p.9

**au sein d'instances spécialisées:**

- ▀ pour l'indemnisation des victimes d'accident médical, la Commission de conciliation et d'indemnisation p.10
- ▀ pour garantir l'éthique de la recherche, le Comité de protection des personnes p.11

## L'un de ces mandats vous intéresse ?

N'hésitez pas à contacter votre délégation régionale France Assos Santé  
<https://www.france-assos-sante.org/coordonnees-par-region/>

## Vous hésitez un peu, car vous pensez que ce sera difficile ?

Votre association et France Assos Santé vous apporteront toute l'aide, l'information et la formation nécessaires.

Sachez que vous pouvez commencer par être suppléant.

N'hésitez pas à vous inscrire à l'extranet\* de France Assos Santé et à consulter la rubrique formation.

Plus d'informations dans nos guides sur le site internet :

<https://www.france-assos-sante.org/publicationsdocumentation/guides-et-depliants>

\*accessible à tous les membres des associations de France Assos Santé

**AGISSEZ**  
POUR LA SANTÉ DE TOUS  
**REPRÉSENTEZ**  
**LES USAGERS !**





## A L'HOPITAL, DANS UNE CLINIQUE : LA COMMISSION DES USAGERS

### A quoi ça sert ?

C'est un lieu de dialogue entre les usagers et les professionnels. Elle sert à améliorer le fonctionnement de l'hôpital, pour mieux répondre aux besoins des patients, de leurs proches, et faire respecter leurs droits. Pour ce faire, elle peut se baser sur l'examen des problèmes rencontrés par les patients, ou évaluer les projets lancés par l'hôpital.

### Pourquoi c'est important pour les usagers en général ?

C'est sans doute la mission la plus importante d'un représentant dans le système de santé : elle est le socle de toutes les autres, sur lequel repose tout l'édifice de la démocratie en santé. C'est la seule commission qui veille au respect des droits de tous les usagers, et qui permette, de construire ensemble un hôpital vraiment soucieux du patient.

### Et vous dans tout ça ? Que ferez-vous concrètement ?

Vous aurez à dialoguer avec les différents corps de métier de l'établissement. Vous aurez accès aux plaintes et réclamations des usagers, et veillerez à ce qu'une réponse convenable leur soit apportée. Vous aurez à dire comment le patient vit son séjour dans l'établissement, pour qu'on le prenne plus en compte. Vous aurez d'autres sources d'informations sur lesquelles vous appuyer pour participer aux propositions d'amélioration du fonctionnement de l'hôpital. Cela va de la relecture d'une plaquette à la participation à des groupes de travail.

### Oui, vous serez à la hauteur !

Vous voulez aider l'hôpital à progresser ? Remettre de l'humain dans une organisation très lourde ? Vous savez vous mettre à la place des différents usagers, tout en gardant de la distance. Vous aimez poser des questions et chercher à comprendre, travailler en groupe ? Cette mission est pour vous.

Vous ne serez pas seul : deux RU titulaires et deux RU suppléants siègent dans chaque commission, et vous aurez des formations pour vous aider

### Votre mission, si vous l'acceptez :

Elle vous engagera pour 3 ans. Des réunions ont lieu chaque trimestre au minimum. En dehors de ces réunions officielles, vous aurez besoin de 15 à 20 jours par an pour donner votre avis sur des documents, participer à des groupes de travail, ou accompagner certains usagers.

### Pour aller plus loin



- **Guide** du RU en Commission des usagers
- **La formation** « RU en Commission des usagers »
- **Fiche boîte à outils** n°7 : l'ordre du jour idéal de la Commission des usagers

## A L'HOPITAL : LE CONSEIL DE SURVEILLANCE. DANS CERTAINES CLINIQUES : LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

### A quoi ça sert ?

Le Conseil de surveillance, ancien CA de l'hôpital, se prononce sur les grandes orientations et choix de l'établissement : son projet stratégique, ses activités, ses choix budgétaires (investissement dans un nouveau plateau technique, transfert ou fermeture de services...).

### Pourquoi c'est important pour les usagers en général ?

On y prend des décisions importantes, touchant la prise en charge des usagers et la qualité des soins. Des préoccupations pas toujours prioritaires pour certains membres du conseil. L'Agence régionale de santé y siège, ainsi que des élus du territoire, des représentants du personnel, des administratifs : bref, des acteurs aux intérêts souvent différents... D'où la nécessité d'y siéger activement, pour y promouvoir les intérêts des usagers.

Vous pourrez aussi y défendre une meilleure coordination entre les différentes structures de soins, entre lesquelles l'utilisateur est balloté.

### Et vous dans tout ça ? Que ferez-vous concrètement ?

Vous serez un garde-fou, en veillant à ce que les avis de la Commission des usagers soient pris en compte. Votre rôle sera de faire en sorte que les usagers soient impliqués dans l'ensemble des projets de l'établissement.

Le rapport de la commission des usagers y est présenté : à vous de le faire vivre !

Vous aurez à commenter le projet d'établissement, son rapport d'activité, ses comptes : les choix opérés (équipement, personnel, affectation des ressources) sont-ils faits en faveur de la qualité des soins ?

### Oui, vous serez à la hauteur !

Vous aurez besoin d'acquiescer une vision globale du fonctionnement de l'établissement, et d'entretenir des liens réguliers avec les RU de la Commission des usagers. Vous nouerez aussi des liens avec des interlocuteurs variés, notamment les élus du territoire, qui ont une lecture plutôt politique du fonctionnement de l'établissement. Il faudra être diplomate, dans une instance assez protocolaire ! Lire des documents administratifs et techniques pendant vos longues soirées d'hiver vous a toujours tenté ? Cette mission est faite pour vous !

### Votre mission, si vous l'acceptez :

La régularité de la présence aux réunions est la première contrainte : au moins 4 fois par an. Vous aurez à jouer collectif avec les autres RU, et à échanger des informations.

Vous aurez aussi besoin de préparer les réunions, car les ordres du jour sont denses. Il faut préparer les points sur lesquels vous souhaitez intervenir. Vous devrez aussi respecter le secret des documents qui vous sont transmis.

### Pour aller plus loin



- **Le Guide** du RU à l'hôpital
- **La formation** « Agir sur la stratégie de l'hôpital : le RU en Conseil de surveillance »



## AU CŒUR DU FINANCEMENT DES SOINS : DANS LES CAISSES PRIMAIRES D'ASSURANCE MALADIE

### A quoi ça sert ?

Le Conseil de la caisse primaire d'assurance-maladie décline dans chaque département les orientations et politiques générales de la caisse nationale : la gestion des droits à la protection sociale, les remboursements de soins, le paiement des indemnités journalières... Il définit l'action sociale de la caisse, et notamment les aides financières aux particuliers et aux associations. Le conseil donne un cap, contrôle la route, et approuve les budgets. Le conseil donne des orientations, s'assure de leur mise en œuvre et les évalue, et approuve les budgets.

### Pourquoi c'est important pour les usagers en général ?

Vous serez une vigie en matière d'accès aux soins : accès économique, mais pas seulement (déserts médicaux ou cabinets inaccessibles, refus de soins, dépassements d'honoraires, facturations abusives...). La caisse mène des actions de prévention et de promotion de la santé, auxquelles il faut être associé, pour qu'elles atteignent leur but.

### Et vous dans tout ça ? Que ferez-vous concrètement ?

Vous parlerez en conseil de la vie de la caisse. Dans des commissions spéciales, vous pourrez traiter :

- des litiges entre les assurés et la CPAM, en général des refus de prise en charge. D'où l'importance d'y faire entendre la voix de l'utilisateur !
- des pénalités à infliger à des professionnels et des assurés ne respectant pas certains engagements
- les demandes d'assurés dans une situation rendue difficile par leur état de santé (maladie, accident du travail, handicap, invalidité), pour faire face à leurs dépenses imprévues.

Et aussi dialoguer avec les professionnels de santé (médecins, infirmiers, kinés..)

### Oui, vous serez à la hauteur !

Vous aurez des textes parfois juridiques et techniques à lire, mais les RU font partie d'un réseau très organisé, avec un soutien technique national. Vous pourrez travailler en équipe, avec les autres RU, quelque fois avec les représentants des mutuelles.

Ce travail en commun vous aidera à prendre la parole, pour poser des questions ou énoncer des positions, voire émettre des propositions. Les syndicats de salariés contestent parfois la légitimité des RU, considérant qu'ils portent les mêmes intérêts qu'eux.

### Votre mission, si vous l'acceptez :

Les mandats durent 4 ans. Il faut être âgé de moins de 66 ans au moment de la désignation, ne pas être professionnel de santé en exercice, ou personnel d'un organisme de sécurité sociale. Une prise en charge des frais de transport est prévue pour se rendre aux commissions ainsi qu'une indemnisation de 30€ par séance.

### Pour aller plus loin



- **Les fiches pratiques Santé Info Droits B1 et B5**
- **Les fiches pratiques Santé Info Droits portant sur la Sécurité sociale**

## DANS VOTRE BASSIN DE VIE : EN CONSEIL TERRITORIAL DE SANTE

### A quoi ça sert ?

C'est le trait d'union entre votre action associative de terrain, la représentation des usagers à l'hôpital, et l'instance régionale de santé publique qu'est la conférence régionale de la santé et de l'autonomie. Le conseil territorial donne son avis sur la santé de l'ensemble de la population sur un territoire donné (en général, le département). Au local, les acteurs sont centrés sur leur patientèle, et la région est trop loin des réalités de terrain.

### Pourquoi c'est important pour les usagers en général ?

Créer des liens et décroiser le système (sanitaire, médico-social, ville, établissements), pour tous les habitants d'un territoire, c'est le défi de cette instance récente, qui se veut espace d'échanges et de concertation autour de projets concrets. Après avoir recensé les besoins tels qu'on peut les ressentir du terrain, les CTS doivent permettre aux usagers d'accéder à un parcours de soins organisé et coordonné, à travers un projet de santé du territoire.

### Et vous dans tout ça ? Que ferez-vous concrètement ?

Le CTS est une jeune instance : elle sera ce que vous en ferez, à votre échelle. C'est l'occasion de nous faire entendre de manière constructive ! Vous aurez à exprimer la vision qu'ont les habitants de leur territoire, leurs besoins en santé, trop souvent réduits à des statistiques. Vous pousserez à rendre l'offre en santé plus claire, mieux connue, et mieux organisée.

Vous travaillerez sur votre propre lieu de vie et d'action associative, avec des gens que vous pouvez par ailleurs connaître. C'est aussi l'occasion de faire connaître et reconnaître votre association comme actrice de terrain. A noter que vous pourrez y travailler sur des questions touchant à la santé mentale, et veiller à

l'expression des usagers

### Oui vous serez à la hauteur !

Le territoire, ce doit être la santé à hauteur d'homme. Alors comme vous le connaissez bien pour y agir dans le cadre de votre association, et pour avoir affaire aux professionnels, vous y serez en terrain connu.

Nous construisons ensemble ce nouvel échelon d'action : votre envie de prendre des initiatives, d'encourager et solliciter les professionnels vous aidera à être à l'aise dans ce mandat, même s'il faut parfois lutter pour que le conseil soit bien animé par les pouvoirs publics pour que le dialogue ait lieu.

### Votre mission, si vous l'acceptez :

Rencontrer, créer des liens avec les acteurs du territoire : professionnels de santé, élus, institutionnels, lors des réunions plénières (3 ou 4 par an), souvent en journée, et participer à des groupes de travail avec les professionnels, pour faire bouger les lignes. Elles ont souvent lieu le soir (environ une fois par mois). Ce mandat est de 5 ans, renouvelable une fois.

### Pour aller plus loin



- **Guide** du représentant des usagers du système de santé
- **Module de formation en ligne** sur les territoires
- **Formation** sur les parcours des usagers dans les territoires

## DANS VOTRE RÉGION : LA CONFÉRENCE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE

### A quoi ça sert ?

La conférence régionale de la santé et de l'autonomie est le parlement régional de la santé. Elus, professionnels de santé, directeurs d'établissements, associations, y font le point sur la santé et donnent leurs avis sur les grands projets. Elle aide l'Agence régionale de santé à décider (quand cette dernière le veut bien).

### Pourquoi c'est important pour les usagers en général ?

Partager autour des besoins en santé de la région, des actions pour améliorer la santé de la population, l'enjeu est fort pour les usagers. Y porter notre voix c'est nous rendre acteurs de notre destin et nous considérer comme des citoyens capables d'une parole politique. Faire des choix collectivement, voilà l'enjeu de la CRSA. Le dialogue à égalité est une des conditions pour impliquer les acteurs dans la définition et l'évaluation des objectifs régionaux de santé publique, mais aussi sur l'organisation des soins (en ville et à l'hôpital), et les accompagnements des personnes âgées et en situation de handicap.

### Et vous dans tout ça ? Que ferez-vous concrètement ?

La CRSA comprend 100 membres. 8 représentent les usagers, soit dans des réunions plénières, soit dans des commissions. Tous les autres acteurs de la santé sont représentés, pour faire des propositions en matière de prévention, réduction des inégalités d'accès aux soins et à la santé, organisation globale des structures de soins et d'organisation médico-sociale. Vous veillerez, à travers la commission Droits des usagers, à l'application de nos droits.

### Oui, vous serez à la hauteur !

Particulièrement si vous avez une bonne connaissance des problèmes globaux de la santé en région. Vous aurez une vision plus générale, et à plus long terme des actions à mener, dans tous les volets de la santé, que des responsabilités associatives ont déjà pu vous donner. Il faudra à la fois prendre connaissance de nombreuses informations, textes et projets qui vous seront soumis, mais aussi rencontrer des acteurs institutionnels et politiques. Gardez des liens étroits avec les usagers à travers votre association ou l'Union régionale : il est difficile de résister aux sirènes des politiques, encore plus de les forcer à rester les pieds sur terre.

### Votre mission, si vous l'acceptez :

Elle vous engagera pour 4 ans. Vous aurez à porter la parole des usagers, et à découvrir les rouages des décisions. Attention à ne pas vous faire instrumentaliser.

Vous aurez à brasser de nombreuses informations, et à rédiger des avis. Il vaut donc mieux être à l'aise avec les écrits !

### Pour aller plus loin



- Guide du RU
- Formations
- Site internet de l'ARS



## POUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENT MÉDICAL, LA COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION

### A quoi ça sert ?

Au cours des soins, certains patients sont victimes d'accidents : erreur médicale, faute à pas de chance ou faute d'un professionnel, chacun a le droit de faire reconnaître son préjudice, voire recevoir une compensation financière pour limiter les changements et inconvénients dus à cet accident. La commission joue un rôle de médiateur, ou détermine les modalités et le montant de l'indemnité éventuelle.

### Pourquoi c'est important pour les usagers en général ?

La commission de conciliation n'est pas un tribunal ; c'est une procédure amiable et gratuite, qui ne nécessite pas la présence d'un avocat. C'est un lieu d'exercice de la démocratie sanitaire : chaque voix compte, l'usager a le droit à la parole et peut se défendre. La CCI reconnaît le droit de comprendre ce qui arrive à chacun, et le droit à réparation : elle peut changer la vie !

### Et vous dans tout ça ? Que ferez-vous concrètement ?

Vous aurez, à partir des dossiers d'expertise médicale, à débattre avec des professionnels, des assureurs, sous la houlette d'un magistrat professionnel, pour défendre les intérêts du patient : veiller au bon déroulement de la procédure, déterminer qui doit payer, et quel montant pourra compenser les répercussions de l'accident, mais aussi rassurer le patient en étant présent durant une audience solennelle, souvent difficile à vivre.

### Oui, vous serez à la hauteur !

Le RU en CCI n'a pas besoin d'être juriste ou médecin : des outils existent pour vous former. Préparez la commission en lisant à l'avance les expertises soumises, osez prendre la parole et créez le débat: même si les autres membres de la Commission ont des connaissances techniques, médicales ou juridiques, ils ne sont pas supérieurs ! Vous trouverez facilement à défendre le point de vue du patient.

### Votre mission, si vous l'acceptez :

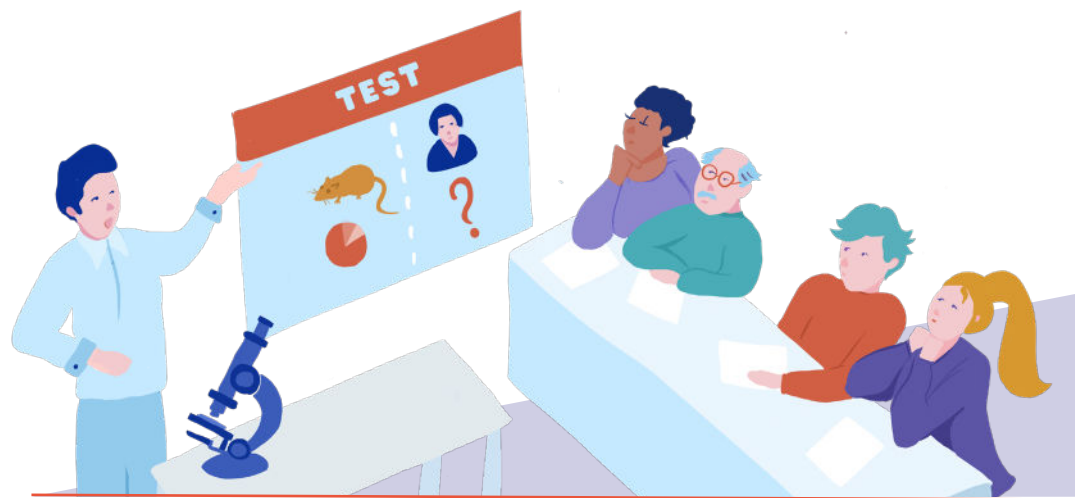
Les dossiers ont un aspect juridique et technique important, et les sujets abordés sont souvent lourds psychologiquement. Le RU doit en avoir conscience, lire les expertises soumises à l'avance et préparer les commissions en amont. Les réunions ont lieu une fois par mois environ, mais une fois par semaine en Ile-de-France. L'absentéisme du RU coûte très cher et peut faire perdre un dossier !

C'est un rôle engageant : une décision peut complètement changer la vie d'un patient. Cela peut effrayer... mais le RU traite des sujets très concrets, peut se sentir utile et avoir un impact significatif sur la vie d'un patient !

### Pour aller plus loin



- **Le guide France Assos Santé** du RU en CCI
- **Les formations sur ce thème**, dispensées par France Assos Santé
- **Contactez les associations spécialisées** dans la défense des victimes (Le Lien, l'AVIAM...).



## POUR GARANTIR L'ETHIQUE DE LA RECHERCHE, LE COMITÉ DE PROTECTION DES PERSONNES

### A quoi ça sert ?

Il étudie les projets de recherche sur la personne humaine : test de nouveaux médicaments, tests de dispositifs médicaux, sur des volontaires, en bonne santé ou malades.

### Pourquoi c'est important pour les usagers en général

Le projet de recherche est-il pertinent ? Présente-t-il une réelle utilité pour la santé ? Un réel progrès ? Le risque pris par les participants vaut-il le coup ? Le Comité de protection des personnes doit veiller à ce qu'ils ne soient pas des cobayes de laboratoire, et qu'ils prennent un minimum de risques en testant des produits pas anodins. Ils doivent être considérés et respectés, informés de ce qu'ils vont subir. Bien sûr, qu'ils puissent donner leur avis est primordial !

### Et vous dans tout ça ? Que ferez-vous concrètement ?

Le comité examine les protocoles d'essais à partir d'un rapport établi par l'un de ses membres. Vous, sans doute, après quelques mois de participation au comité.

Vous avez donc à lire un résumé du protocole de recherche (le but, le déroulement de l'étude), et les documents donnés aux participants, afin de produire un avis commun, après débat. Des médecins, un spécialiste en épidémiologie, des chercheurs, des professionnels de santé, mais aussi des juristes, des psychologues, des travailleurs sociaux.

### Nul besoin d'être chercheur ou expert, au contraire !

Ce mandat requiert un intérêt particulier pour l'échange, le débat avec des spécialistes d'horizons divers.

Vous serez très à l'aise si vous êtes curieux du monde de la recherche. Si vous êtes convaincu que la recherche est faite pour l'homme, et non l'inverse, vous apprendrez à lire les dossiers et surmonter leur approche assez technique. Il faut oser prendre la parole, et formuler, même maladroitement, vos remarques, pour la prise en compte des usagers

### Votre mission, si vous l'acceptez :

Etre présent aux réunions mensuelles  
Respecter la confidentialité des échanges

### Pour aller plus loin



- le guide **France Assos Santé** du RU en Comité de protection des personnes
- les formations sur ce thème, dispensées par France Assos Santé
- les pages sur la recherche clinique du site de l'**INSERM** <https://www.inserm.fr/recherche-inserm/recherche-clinique>

# VOUS AUSSI VOUS POUVEZ DEVENIR REPRÉSENTANT DES USAGERS.

Pour cela contactez  
votre association agréée  
ou la délégation régionale  
de France Assos Santé (URAASS)

Toutes les coordonnées  
de nos délégations sur :  
[www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org)  
>> rubrique Réseau >> Régions



B-2019-21-E1

Découvrez nos combats sur :



@FAS\_National



@FranceAssosSante