RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire

France Assos Santé
La voix des usagers
Centre-Val de Loire

Webinaire sur la promotion de l'agrément en santé et la représentation des usagers

Programme du webinaire

14h : Ouverture du webinaire par France Assos Santé et l'ARS Centre-Val de Loire

14h10 : Promotion de l'agrément en santé

Dont 10 minutes de questions/réponses

14h: Promotion de la représentation des usagers

15h : Renouvellement du mandat des représentants des usagers en CDU

15h30 : Questions diverses

15h55 : Clôture du webinaire

Ouverture du webinaire par France Assos Santé et l'ARS Centre-Val de Loire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire

France Assos Santé
La voix des usagers
Centre-Val de Loire

Promotion de l’agrément en sante

1. L’agrément en santé ?

1. Qu’est-ce que l’agrément ?

- **A quoi sert-il ?**

Développer la démocratie sanitaire : représenter les usagers dans les instances hospitalières de santé publique (CDU, CRSA, CS, CTS, etc.). Il donne aussi la possibilité de participer à l’élaboration de politiques de santé.

- **1ère demande et renouvellement**

- L’agrément en santé peut être demandé par toute association ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades depuis au moins trois ans *(voir diapo suivante)*
- Il est valable 5 ans à compter de la date de décision de l’agrément
- Il est renouvelable
  → La demande de renouvellement doit être déposée au plus tard dans le septième mois précédant la date d’expiration de l’agrément en vigueur

1. Qu’est-ce que l’agrément ?

Les conditions de l’agrément

- Justifier d’une **activité effective et publique** de l’association en vue de la **défense des droits des personnes malades et des usagers du système de santé** ainsi que d’un fonctionnement conforme à leurs **statuts** et ce pour les 3 années précédant la demande d’agrément ;
- Dispenser **des actions de formation** à destination de ses membres (sont appréciées au regard de leur nature, de leur nombre, et leur fréquence et des moyens qui y sont consacrés) et les **actions d’information/prévention** (appréciées en tenant compte notamment de la réalisation et de la diffusion de publications ainsi que la tenue de réunions d’information et de permanences) ;
- La **représentativité** de l’association ;
- Son **indépendance et transparence de gestion**: les statuts, financements et conditions d’organisation et de fonctionnement ne doivent pas être de nature à limiter son indépendance.

2. Comment en faire la demande ?

1. Les deux phases de la procédure d'agrément

La phase d'instruction

➢ **Par l'Agence régionale de Santé**

- La phase d'instruction :

1. **Vérification du dossier**
2. **Instruction de la demande : L'ARS émet un avis concernant la demande d'agrément en faisant une synthèse des pièces fournies par l'association et le transmet à la CNA**
3. **Envoi du dossier au secrétariat de la CNA**

Seules les ARS gèrent les demandes d'agréments régionaux

1. Les deux phases de la procédure d'agrément

La phase d'examen

➢ **Par la Commission nationale des agréments (CNA)**

- La phase d'examen :

- **La représentation des usagers et les actions portées par l'association**
- **La formation des RU**
- **L'information des usagers**
- **La transparence des financements et l'indépendance de l'association**

→ Le rapporteur présente le dossier puis un débat a lieu au sein de la CNA

2. La Décision

Agrément accordé ou refusé ?

La CNA rend compte de son avis à l'ARS

L'ARS prend un arrêté lorsque l'avis est favorable

L'ARS envoie une lettre de refus lorsque l'avis est défavorable

3. Les pièces demandées

Attestation relative au respect du contrat d'engagement républicain

Article 18 du décret n° 2017-908 du 6 mai 2017 portant diverses dispositions relatives au régi
juridique des associations, des fondations, des fonds de dotation et des organismes faisant app
public à la générosité

Je soussigné(e)

Nom : ……

Prénom : ……

Président(e) de l'association (dénomination) : ……

……

dont le siège social est situé (adresse complète) :

……

……

Atteste sur l'honneur que l'association susmentionnée s'engage à respecter le con
d'engagement républicain prévu à l'article 10-1 de la loi du 12 avril 2000 relative aux droits
citoyens dans leurs relations avec les administrations et approuvé par le décret n° 2021-1947
31 décembre 2021 pris pour l'application de l'article 10-1 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 20
et approuvant le contrat d'engagement républicain des associations et fondations bénéficiant
subventions publiques ou d'un agrément de l'Etat.

A (commune) : ……

Le (date) : ……

Signature

Demande d'agrément d'une association d'usagers du système de santé

Vous êtes ☐ une association ☐ une union d'associations

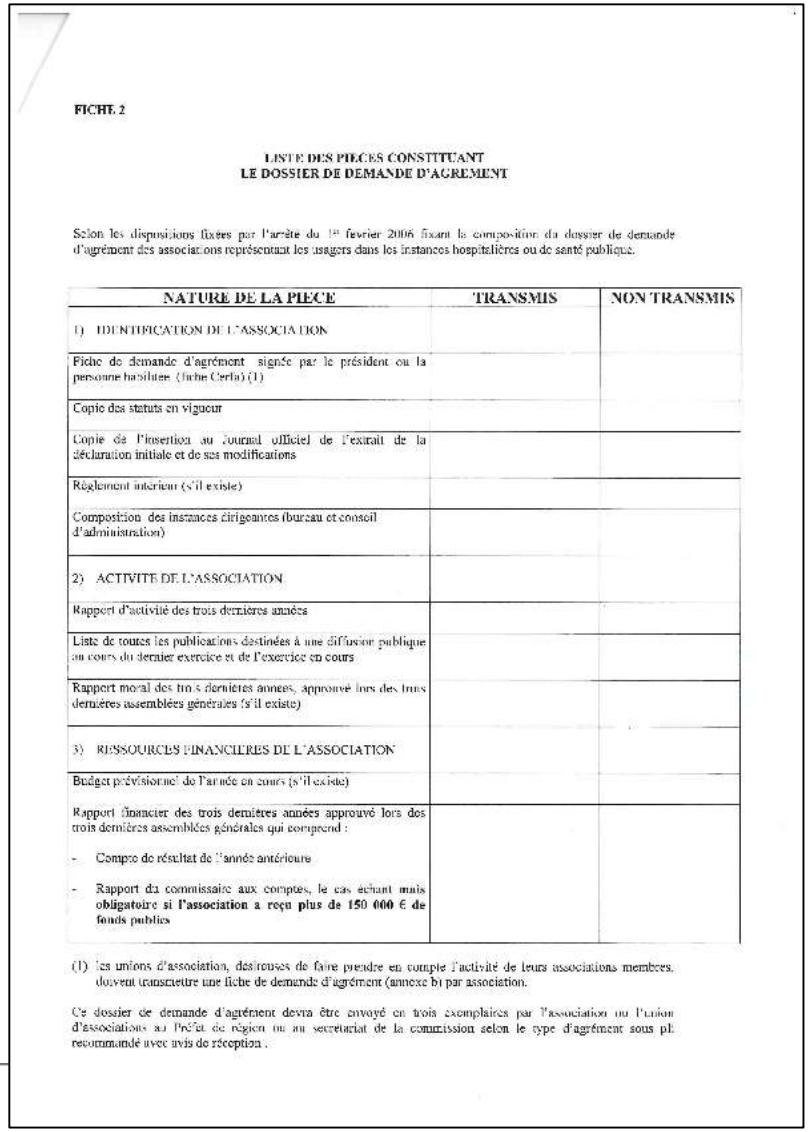
Fiche A

DEMANDE DE RENOUVELLEMENT D'AGRÉMENT D'UNE ASSOCIATION D'USAGERS DU SYSTÈME DE SANTE

FICHE A bis

Demande de renouvellement d'agrément ☐ national ☐ régional

Présentée par : ☐ une association ☐ une union d'associations



FICHE 2

LISTE DES PIÈCES CONSTITUANT LE DOSSIER DE DEMANDE D'AGREMENT

Selon les dispositions fixées par l'arrêté du 1er février 2006 fixant la composition du dossier de demande d'agrément des associations représentant les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique.

NATURE DE LA PIECE	TRANSMIS	NON TRANSMIS
1) IDENTIFICATION DE L'ASSOCIATION		
Fiche de demande d'agrément signée par le président ou la personne habilitée (fiche Cerfa) (1)		
Copie des statuts en vigueur		
Copie de l'insertion au Journal officiel de l'extrait de la déclaration initiale et de ses modifications		
Règlement intérieur (s'il existe)		
Composition des instances dirigeantes (bureau et conseil d'administration)		
2) ACTIVITE DE L'ASSOCIATION		
Rapport d'activité des trois dernières années		
Liste de toutes les publications destinées à une diffusion publique au cours du dernier exercice et de l'exercice en cours		
Rapport moral des trois dernières années, approuvé lors des trois dernières assemblées générales (s'il existe)		
3) RESSOURCES FINANCIERES DE L'ASSOCIATION		
Budget prévisionnel de l'année en cours (s'il existe)		
Rapport financier des trois dernières années approuvé lors des trois dernières assemblées générales qui comprend : - Compte de résultat de l'année antérieure - Rapport du commissaire aux comptes, le cas échant mais **obligatoire si l'association a reçu plus de 150 000 € de fonds publics**		

(1) Les unions d'association, désireuses de faire prendre en compte l'activité de leurs associations membres, doivent transmettre une fiche de demande d'agrément (annexe b) par association.

Ce dossier de demande d'agrément devra être envoyé en trois exemplaires par l'association ou l'union d'associations au Préfet de région ou au secrétariat de la commission selon le type d'agrément sous pli recommandé avec avis de réception.

Contact ARS

Lucie Ruggirello – Cheffe de projet démocratie en santé

lucie.ruggirello@ars.sante.fr

02.38.77.39.38

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire

France Assos Santé
La voix des usagers
Centre-Val de Loire

Des questions ?

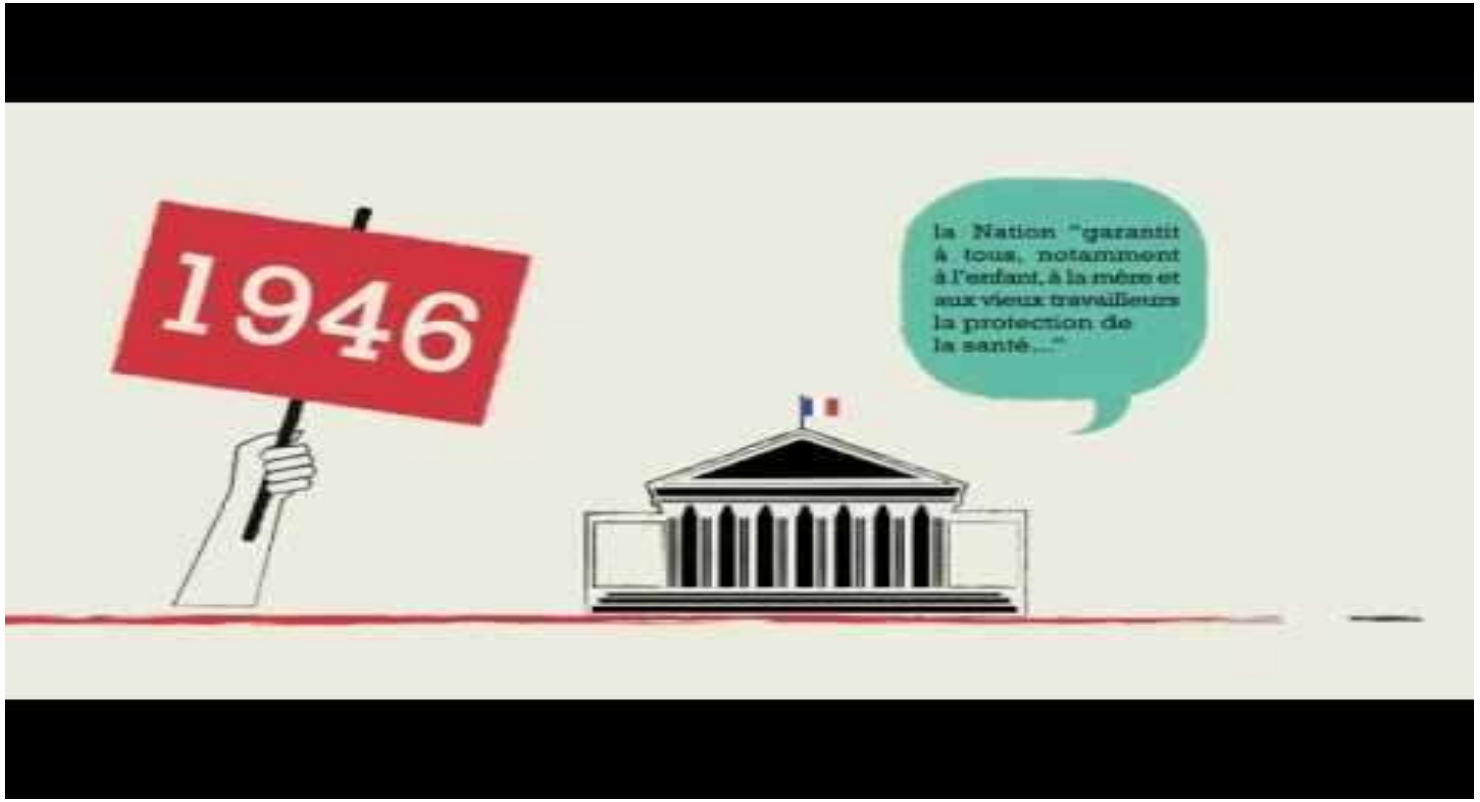
Promotion de la représentation des usagers

I. Présentation

1. Histoire et fonctionnement de France Assos Santé
2. Missions de France Assos Santé
3. France Assos Santé et la délégation régionale

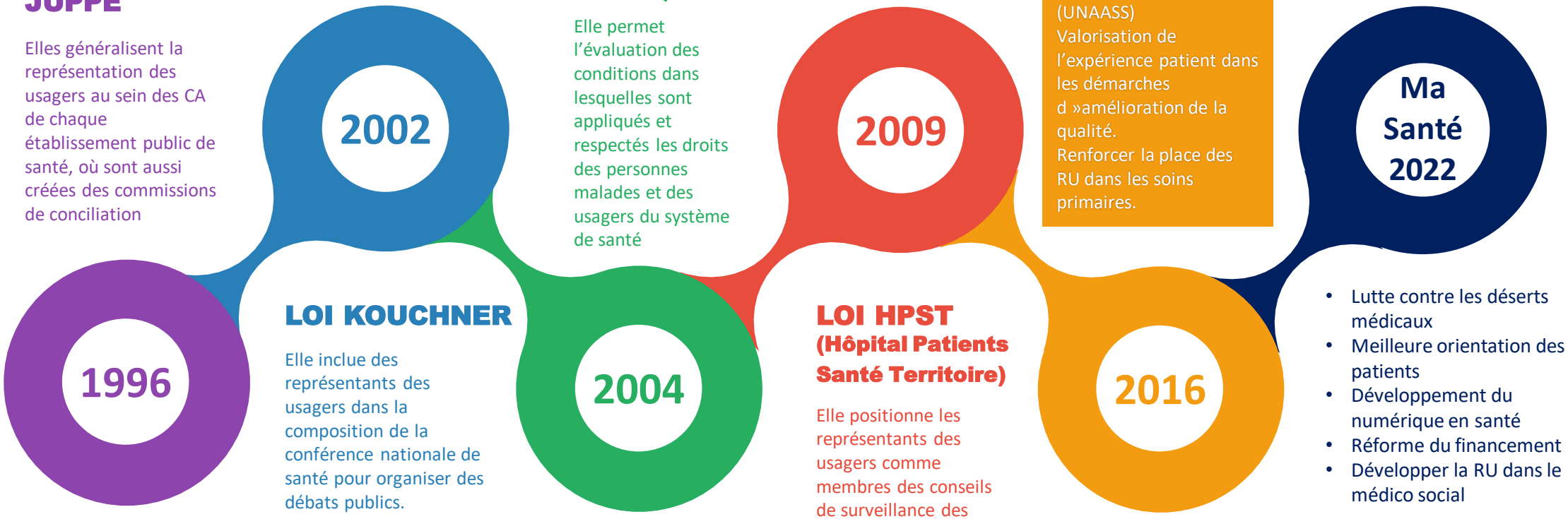
1.
Histoire et fonctionnement de France Assos Santé

Un peu d'histoire…



France Assos Santé
La voix des usagers

Un peu d'histoire …



© France Assos Santé – 2022

2.
Missions de France Assos Santé

Quelles sont nos missions ?

ANIMER

- Le réseau des Associations adhérentes

INFORMER

- Le grand public et les usagers du système de santé
- Les Représentants des Usagers (RU) dans toutes les instances

REPRÉSENTER

- Les usagers
- Dans toutes les instances

FORMER

- Les Représentants des Usagers (RU) et les acteurs associatifs

AGIR EN JUSTICE

- Dans la défense des droits

PLAIDER

- Recueillir des avis
- Emettre des avis

1. Informer les usagers du système de santé

sur leurs droits en matière de recours aux établissements et professionnels de santé, organismes de protection sociale ou toute question juridique ou sociale en lien avec la santé.

Documentation grand public

Des journées thématiques stands d'information

Santé Info Droits
01 53 62 40 30
La ligne de France Assos Santé

Une information, une orientation pour les usagers
Écoutants : avocats, juristes, travailleurs sociaux

Lundi, mercredi, vendredi 14h à 18h
Mardi et jeudi de 14h à 20h

France Assos Santé
La voix des usagers

2. Proposer des Représentant·es des Usagers du système

dans les instances règlementaires des établissements de santé, en protection sociale, dans les différentes commissions et groupes de travail pour favoriser la démocratie en santé.

Données 2024

15 000 Représentants des usagers en France

290 Représentants des usagers en Centre-Val de Loire

France Assos Santé
La voix des usagers

3. Assurer la formation des Représentants des Usagers

qui siègent dans les instances hospitalières ou de santé publique et en protection sociale. Notre rôle est de les aider à jouer un rôle actif dans ces instances.

4. Animer un réseau des associations agréées au niveau national et régional

Les missions complémentaires

Plaidoyer pour obtenir des améliorations dans l'accueil et la prise en charge des personnes

Agir en justice pour la défense des intérêts de ses membres et de ceux des usagers

Organisation de débats, participation aux débats publics
(ex : Etats généraux de la bioéthique en 2017 avec ERERC)

Promotion et accompagnement des **mobilisations citoyennes** en santé

Représentation dans instances européennes et internationales

Susciter des **observations et des actions de recherche**
(ex: Vivre-Covid19 et projets de recherche en Centre-Val de Loire)

3.
France Assos Santé
et la délégation régionale

Le réseau France Assos Santé

1 union nationale

1 seule personne morale

100 associations agréées d'usagers du système de santé adhérentes

18 délégations régionales

Métropole et départements Outre-mer

France Assos Santé
La voix des usagers

La délégation régionale

1 union régionale

1 Assemblée régionale → 56 associations agréées d'usagers du système de santé adhèrent

1 Comité régional → 26 membres

1 Bureau

Dominique BEAUCHAMP
Présidente de France Assos Santé Centre-Val de Loire

France Assos Santé
La voix des usagers

La délégation régionale

Lorène GARDIN
Coordinatrice régionale

Anne BLANCHARD-CASIMIR
Chargée de mission

Annabelle MONTIBELLER
Chargée de gestion administrative

France Assos Santé
La voix des usagers

4.
Qu’est ce qu’un Représentant des Usagers ?

Qu'est-ce qu'un usager du système de santé ?
Qu'est-ce qu'un Représentant des Usagers ?

Usagers

Usager / malade / patient / consommateur / assuré social / client / citoyen

L'usager est celui qui a un droit réel d'usage et qui utilise le service public

Le terme d'usager s'étend également à la famille et à l'entourage du malade

Terme retenu dans la loi du 4 mars 2002.

Représentant des Usagers

Il est défini par un rôle

Il appartient à une association agréée de santé ayant une action effective et réelle dans le domaine de la santé

C'est un bénévole engagé, tenu au secret professionnel

Il a pour mission de représenter l'ensemble des usagers (et pas uniquement les adhérents de son association) de défendre leurs intérêts et leurs droits là où ils siègent et contribuer à l'amélioration du système de santé

Les 5 champs de compétences du représentant des usagers (définis par le CISS)

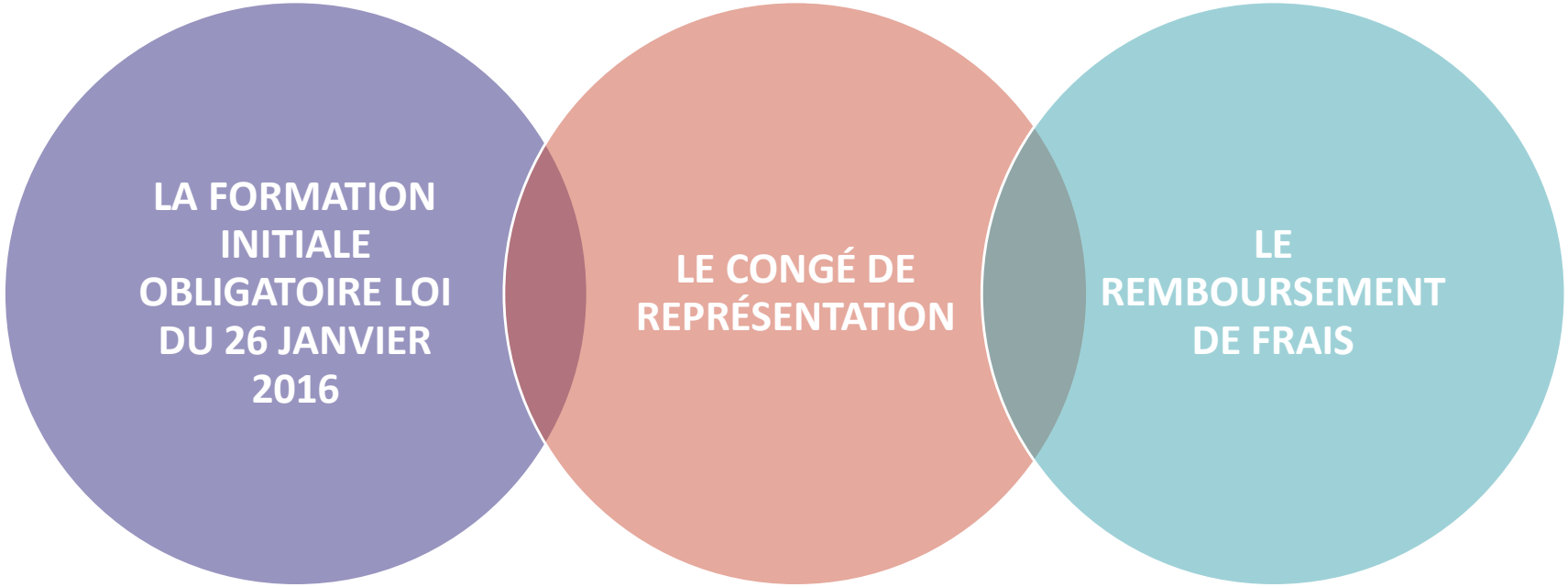
LE REPRÉSENTANT DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ

- S'implique, au nom des usagers, dans l'administration ou l'organisation d'un établissement de santé, d'un réseau de santé, d'un réseau de soins, ou d'une CPAM
- Participe, au nom des usagers, à l'élaboration des politiques de santé au niveau national / régional / local et siège dans différentes conférences sur la santé
- Contribue à l'amélioration de la vie quotidienne du patient, fait le lien entre les patients et les professionnels de santé dans le respect de ses droits
- Développe au sein de son association la dimension collective de la représentation
- Fait valoir les droits des personnes malades — patients hospitalisés ou bénéficiaires de soins, usagers victimes d'accidents médicaux

France Assos Santé
La voix des usagers

Comment devient-on représentant des usagers ?

Il fait acte de candidature par son association auprès de l'ARS en charge des désignations sauf dans les Caisses Primaires d'Assurance Maladie où la désignation s'exerce par 3 associations nationales (France Assos Santé, la FNATH et l'UNAF).



Où siègent le RU ?

ORGANISATIONS

INSTANCES DE DÉMOCRATIE EN SANTÉ

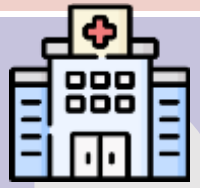
NATIONAL

Ministère

RÉGIONAL

Agence Régionale de Santé (ARS)

TERRITORIAL



Groupement hospitalier territorial

Conseils territoriaux de santé

CPAM

LOCAL

Etablissement de santé privé

Etablissement de santé public

Professionnels de santé

Autres structures sanitaires

© France Assos Santé – 2022

Et concrètement ? Que fait le ou la représentant-e des usagers ?

OBSERVER, DIRE, DEFENDRE ET FAIRE INCARNER LES PRINCIPES DE LA DEMOCRATIE EN SANTE

- **Observer** les pratiques et le fonctionnement du système de santé
- **Veiller** à la bonne expression des attentes et des besoins des usagers
- **Construire** une parole transversale et généraliste de l'usager en sante en allant du constat à l'alerte
- **Participer** à la définition de politique en santé, au niveau de l'instance ou du territoire

Agir et participer ensemble

France Assos Santé
La voix des usagers

Témoignage d'un représentant des Usagers

Serge RIEUPEYROU, Représentant des usagers,
Association UFC QUE CHOSIR du Cher

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire

France Assos Santé
La voix des usagers
Centre-Val de Loire

Renouvellement du mandat des représentants des usagers en CDU

1) Focus sur les commissions des usagers

Focus CDU

« Dans chaque établissement de santé, une commission des usagers a pour mission de veiller au **respect des droits des usagers** et de **contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil** des personnes malades et de leurs proches et **de la prise en charge**. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux ci et être informées des suites de leurs demandes ».

Focus CDU

L'objet de la commission des usagers :

- Veiller au respect des droits des usagers
- Faciliter leur démarche
- Participer à l'élaboration de la politique relative à l'accueil, la prise en charge, l'information, et les droits des usagers
- Etudier les plaintes et réclamations
- Réaliser un rapport annuel
- Peut proposer un projet des usagers
- Agir en médiation (des membres médiateur, des représentant des usagers accompagnant les usagers en médiation)

Rencontrer les associations conventionnées avec l'établissement

Le rôle de France Assos santé dans la désignation – Le recrutement

- **Susciter les vocations** au sein des associations :
- Rencontres individuelles pour échanger sur le rôle du RU,
- Partage d'outils de communication : flyers, diaporamas, clip (cf. slide suivante)
- Animation de sessions d'information « Devenir RU pourquoi pas moi ? »,
- Aide/procédure du dépôt de candidature
- **Relais des appels à candidatures** lancés par l'ARS CVL lors des différents renouvellements (CDU, CTS, CCI, CPP etc).

- **Lancement d'une enquête** « Bilan mandature CDU et perspectives » ? auprès des représentants des usagers en poste. (Synthèse en cours d'élaboration)

France Assos Santé
La voix des usagers

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire

France Assos Santé
La voix des usagers
Centre-Val de Loire

2) Organisation de l'appel à candidatures pour la mandature 2026-2029

Le calendrier de l'appel à candidatures

- **1er juillet au 31 octobre 2025** : appel à candidatures des RU pour le mandat 2026-2029
- **1er novembre au 31 décembre 2025** : rédaction des arrêtés par l'ARS
- **6 janvier 2026** : publication des nouveaux arrêtés et début du mandat 2026-2029

Ces dates seront rappelées dans la campagne de communication autour du renouvellement des mandats et sur les sites internet de France Assos Santé et de l'ARS

Evolution du formulaire de candidature

- Le formulaire de candidature sera au format numérique :
  - Le **formulaire numérique** sera à remplir en ligne sur Dématérialisation des Démarches sociales *(un mode d'emploi et un tuto seront disponibles avant l'appel à candidatures)*
  - Un **formulaire papier** sera disponible en cas de besoin. Il sera à renvoyer rempli et scanné à ars-cvl-usagers@ars.sante.fr

- Pour départager au mieux les candidats, le formulaire de candidature sera plus exhaustif (liste de vos projets menés en tant que RU ou que vous souhaiteriez mener, champ d'action de l'association d'appartenance, …)

- Le listing des CDU par établissements sanitaires publics et privés de la région sera disponible pour vous aider à faire votre choix

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire

France Assos Santé
La voix des usagers
Centre-Val de Loire

Questions diverses

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire

France Assos Santé
La voix des usagers
Centre-Val de Loire

Clôture du webinaire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire

France Assos Santé
La voix des usagers
Centre-Val de Loire

Merci de votre attention

Contact France Assos Santé Centre-Val de Loire

Lorène Gardin – Coordinatrice régionale France Assos Santé Centre-Val de Loire

centre-valdeloire@france-assos-sante.org

02.38.80.88.92

Contact ARS Centre-Val de Loire

Lucie Ruggirello – Cheffe de projet démocratie en santé

lucie.ruggirello@ars.sante.fr

02.38.77.39.38