



## A la Une

MAKE  
YOUR  
CHOICE

Renouvellement  
des mandats de  
représentants  
des usagers en  
CDU, en CPP, en  
CRSA et en CPAM

Adhésion 2021 des  
associations

## Nouvelles fiches pratiques



## Formation des RU et groupes d'échanges

WHO How  
WHEN ? WHAT  
WHERE WHY



# Sommaire

**Renouvellement des mandats des RU**

Page 3

**Nouvelles fiches pratiques**

Page 5

**Point agenda**

Page 7

**A la Une**

**Le coin des actus**

**Allô les doc**

**Du côté des assos**

**On fait le point**

**Soif de connaissance**

**Répertoire des actions de prévention et de promotion en santé**

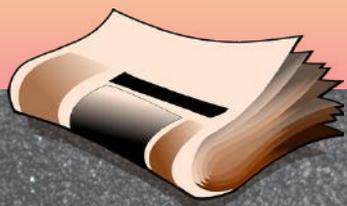
Page 4

**Adhésions 2021**

Page 6

**Formation des RU**

Page 8



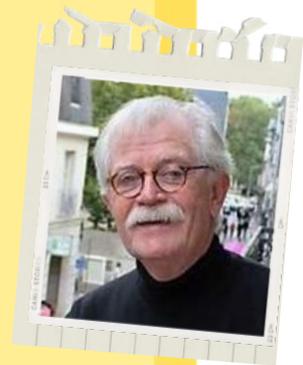
## Edito - Pandémie et démocratie en santé

*La crise sanitaire que nous traversons a montré les limites de la démocratie en santé notamment au plan local ; les CDU non convoquées, les RU "interdits" et mal informés par les établissements. Pendant ce temps, on doit féliciter toutes nos associations pour leur rôle dans l'information des patients et de la population, et notamment en ce moment pour la campagne de vaccination.*

*De son côté, France Assos Santé tant au niveau national que régional a su nouer le dialogue avec les instances de santé et provoquer des réunions hebdomadaires d'échanges d'informations. Nous sommes dans notre rôle et notre légitimité renforcée. Malgré le confinement, nous avons pu garder le contact avec vous, grâce aux visioconférences et le webinaire récent. Nous devons renforcer nos "forces" en occupant les postes de RU à renouveler et continuer nos efforts de formation.*

*Ce nouveau Mag' du RU vous y aidera. Solidairement.*

*Yvon GRAÏC, Président de FAS Normandie*





## Renouvellement des mandats des RU

Les représentants des usagers sont le socle de la démocratie en santé. Plusieurs instances renouvellent leur mandat.

### • Commission des usagers (CDU)

*"Dans chaque établissement de santé, la 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. [...] Elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données." (Article L1112-3 du Code de la santé publique)*

Les représentants des usagers de la CDU sont désignés par le Directeur général de l'ARS. Les mandats vacants sont régulièrement mis à jour sur le site pour permettre aux associations de mandater un bénévole en ligne.

Un comité de suivi des CDU a été mis en place pour vérifier les candidatures avant de les proposer au DG de l'ARS.

### • Comité de protection des personnes (CPP)

Cette instance concerne la "protection" des participants se prêtant à une recherche biomédicale.

Les mandats en CPP prennent fin normalement fin avril. Cependant, il est question de reporter à novembre / décembre 2021. Ce report ne peut être que national, visiblement par arrêté.



### • Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)

Cet organisme consultatif (avis publics) concourt à la politique régionale de santé. Ses missions :

- Faire des propositions,
- Donner des avis,
- Évaluer les conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé.
- Organiser des débats publics.

Elle fonctionne avec une commission permanente, 4 commissions spécialisées et des groupes de travail permanents. Retrouvez le replay du **webinaire national du 13 avril**, sur cette instance [ici](#).

La CRSA doit être renouvelée en septembre 2021 (projet de décret en cours).

### • Conseil de caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM)

Dans les CPAM, les usagers sont représentés par 3 associations nationales : UNAF, FNATH et France Assos Santé.

Le RU représente l'ensemble des usagers au sein de l'Assurance Maladie, défend les droits des patients, favorise l'accès aux soins, participe aux commissions thématiques afin de porter la voix de tous.

Les mandats (4 ans) sont à renouveler au printemps 2022, les candidatures seront à envoyer en automne 2021. Un webinaire régional sur ce mandat va être organisé d'ici octobre.

**Qu'elle que soit l'instance, France Assos Santé Normandie vous informe et vous informera des modalités de candidature.**

## Répertoire des actions de prévention et de promotion en santé

Début 2019, France Assos Santé a mis en ligne un **répertoire** pour recenser les actions de prévention et de promotion en santé déployées par les associations, sur tout le territoire :

<https://repertoire-actions.france-assos-sante.org/>

Depuis sa mise en ligne en décembre, nous dénombrons 1600 visites par semaine sur le site.

Ce répertoire a plusieurs **atouts** :

- S'inspirer les uns des autres (et se contacter pour partager des conseils, des pratiques...).
- Créer des partenariats et mutualiser les moyens.
- Faire connaître les actions par zones géographiques, par thématiques, par pathologies, auprès des autres associations, des institutions, des partenaires, des financeurs, du grand public.
- Être un tremplin vers la capitalisation d'expériences.

**250 actions** sont répertoriées à ce jour (dont 34 sur la Covid). Elles peuvent remonter **jusqu'à 7-8 ans en arrière** :

- Brochures et prospectus,
- Journées et semaines de sensibilisation,
- Conférences et colloques,
- Programme d'éducation thérapeutique du patient (ETP),
- Tenue de stand d'informations lors de diverses manifestations,
- Ateliers artistiques ou d'activités physiques,
- Permanences téléphoniques,
- Groupes d'échanges, tables rondes,
- Evénements sportifs et culturels, sponsoring,
- Interventions en milieu scolaire,
- Accompagnements personnalisés de patients...



**Ne manquez pas "Les rendez-vous du Répertoire".**

Le premier portera sur l'activité physique. Le programme sera envoyé ultérieurement.



Certaines actions innovantes ou originales sont mises en avant sous la forme d'un **article dans 66 millions d'impatients**.

Le questionnaire pour créer une fiche-action est long (environ 20 à 30 minutes).

Pour vous aider, n'hésitez pas à contacter :

- Sarah HECK  
[sarah.message@gmail.com](mailto:sarah.message@gmail.com)  
Tél. 06 08 92 58 52
- Laurence ROUX  
[lroux@france-assos-sante.org](mailto:lroux@france-assos-sante.org)  
Tél. 06 66 14 37 06



## Nouvelles fiches pratiques

France Assos Santé publie régulièrement des fiches pratiques *Santé Info Droits*.

Les dernières sont les suivantes, rattachées à trois thématiques :

- Démocratie sanitaire - B.7.2. Les exercices coordonnés en soins primaires

Selon le Code de la Santé publique (article L1411-11), les soins de premier recours ou soins primaires correspondent à :

1. La prévention, le dépistage, le diagnostic, le traitement et le suivi des patients ;
2. La dispensation et l'administration des médicaments, produits et dispositifs médicaux, ainsi que le conseil pharmaceutique ;
3. L'orientation dans le système de soins et le secteur médico-social ;
4. L'éducation pour la santé. »

D'un exercice plutôt individuel, les professions de premier recours ont repensé leur organisation à grande vitesse et cherchent à travailler collectivement : regroupements sous forme libérale (équipe de soins primaires, équipe de soins spécialisés, maison de soins pluri disciplinaire) ou salariée (centre de santé).

- Santé et Travail - D.3. L'impact des arrêts maladie sur les congés payés

La protection sociale des salariés et des agents publics en arrêt maladie ainsi que le bénéfice de congés payés constituent des droits fondamentaux accordés aux travailleurs. Ces droits qui correspondent à des situations concrètes bien distinctes s'entrecroisent bien souvent.

- Handicap et perte d'autonomie - F.5. L'aide sociale à l'hébergement en établissement des personnes âgées dépendantes

Le prix médian pour un hébergement en chambre seule en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) s'élevait à 1 953 euros par mois, en France en 2017. Un dispositif d'aide sociale à la prise en charge de ces frais a été mis en place.

Comme tous nos documents, vous avez la possibilité de les consulter en ligne : <https://www.france-assos-sante.org/documentation/rechercher-une-publication/>

## Santé Info Droits

EN SAVOIR PLUS

### Santé Info Droits

01 53 62 40 30

La ligne d'information et d'orientation de France Assos Santé sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h.

Mardi, jeudi : 14h-20h



Posez vos questions en ligne sur [www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

### Adhésions 2021

France Assos Santé Normandie comptait 68 associations adhérentes en 2020. Malgré un contexte sanitaire difficile, nous avons su innover pour continuer à travailler ensemble.

Deux groupes de travail ont ainsi vu le jour, l'un sur la **douleur**, l'autre sur le thème "**Faire connaître les représentants des usagers**".

Nous vous remercions vivement pour votre implication au quotidien et espérons vous compter parmi nos adhérents en 2021.

Pour adhérer à France Assos Santé Normandie, il faut être :

- Une association adhérente de France Assos Santé National et ayant une représentation en région,
- Une association ayant un agrément régional.



### Faire connaître votre association !

Cette page du Mag' du RU est à vous ! Si vous souhaitez présenter votre association à notre réseau, contactez-nous !

#### Contact

Zahia FRANÇOIS

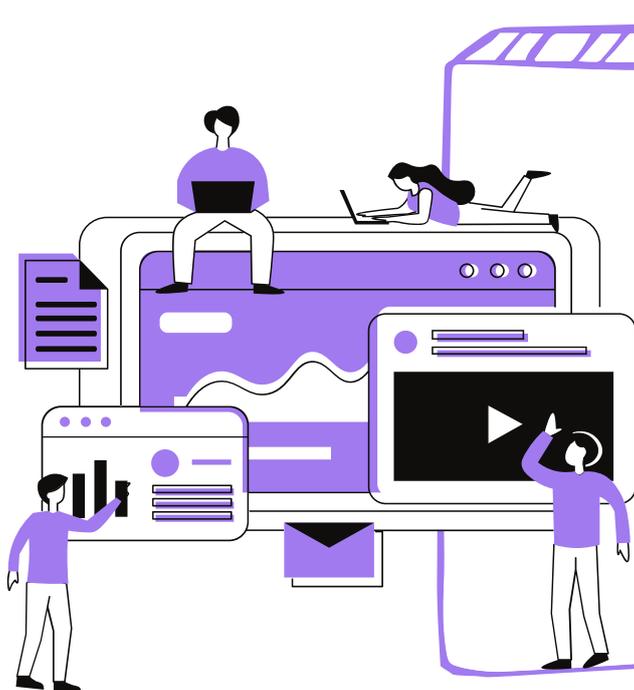
Tél. 02 35 36 29 81

[zfrancois@france-assos-sante.org](mailto:zfrancois@france-assos-sante.org)



N'hésitez pas à nous faire part des actions ponctuelles que vous menez. Nous les diffuserons :

- A notre réseau,
- En actualité sur notre site Internet,
- sur notre page Facebook,
- Sur Twitter.



## Point Agenda

- **Lundi 17 mai 2021 de 14h à 16h30 - Réunion d'échanges entre RU siégeant dans les caisses primaires d'Assurance maladie de Normandie, d'Ile-de-France et du Centre-Val-de-Loire.**
- **Mardi 25 mai 2021 de 10h30 à 12h - Réunion d'information entre RU :** présentation des outils mis à disposition des RU, créés par le groupe de travail "Faire connaître les RU" (visioconférence). [Inscription en ligne ici.](#)
- **Mercredi 26 mai de 10h à 12h30 - Assemblée régionale de France Assos Santé Normandie :** temps d'échanges annuel avec les associations adhérentes (visioconférence).
- **Mercredi 23 juin 2021 - Journée UNAASS sur le thème des patients partenaires** (programme et inscription envoyés ultérieurement).
- **Lundi 28 juin 2021 - "Les rendez-vous du Répertoire"** sur l'activité physique (programme envoyé ultérieurement).
- **Mardi 21 septembre 2021 - Journée UNAASS / UNAF / FNATH sur le numérique en santé** (programme et inscription envoyés ultérieurement).

[Retrouvez l'agenda à jour sur notre site Internet.](#)



**JOURNÉE EUROPÉENNE DES DROITS EN SANTÉ**

FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE VOUS INVITE À UN **Webinaire**  
**DROITS EN SANTÉ ET ÉTHIQUE, LES VICTIMES DE LA CRISE SANITAIRE ?**

**LUNDI 19 AVRIL 14h à 15h30**

 <b>YVON GRAÏC</b> Président de France Assos Santé Normandie	 <b>GRÉGOIRE MOUTEL</b> Directeur de l'Espace Régional de Réflexion Éthique	 <b>YVES GRÉGOIRE</b> Délégué national aux RU de l'ADMD	 <b>MATHILDE MAIRY</b> Directrice de l'Établissement Public Départemental de Grugny
--	---	---	---

**JE M'INSCRIS** (Gratuit et ouvert à tous)

En ligne  
Par mail : [normandie@france-assos-sante.org](mailto:normandie@france-assos-sante.org)  
Par téléphone : 02 35 36 29 81

France Assos Santé  
Le voix des usagers

*Nous avons organisé notre premier webinaire le 19 avril. Vous avez été nombreux à participer et à l'apprécier.*

*Retrouvez le replay sur la YouTube de France Assos Santé.*



## Formation des RU

Une des missions principales de France Assos Santé est de former les représentants des usagers. Compte tenu du contexte, le programme de formations s'est adapté et est susceptible d'être modifié :

- **"Analyser les plaintes et réclamations"** - Jeudi 27 mai à Rouen.
- **"Le RU et la médiation en établissement de santé"** - Mardi 1er juin à Rouen.
- **"Droit des usagers en fin de vie"** - Vendredi 11 juin à Caen.
- Plusieurs sessions de formations de base obligatoires.

D'autres sessions sont prévues pour le deuxième semestre mais en attente de validation.

Le programme de formations et les bulletins d'inscription ont été envoyés par mail et par voie postale.

**Pour s'inscrire :**

- Compléter le [bulletin d'inscription en ligne](#).
- S'adresser à **Maëlle PRIEUR** 07.56.34.08.74 / [mprieur@france-assos-sante.org](mailto:mprieur@france-assos-sante.org).

## Recueil des besoins de formation

**RECUEIL DES BESOINS DE FORMATIONS EN NORMANDIE**

Nous sommes heureux de vous solliciter, vous représentants des usagers, pour établir le plan de formation de 2022 en Normandie.

Il nous paraît important de vous consulter pour mieux adapter nos propositions de formations à vos différents besoins. Vos réponses nous permettront de développer des formations dans les 5 départements normands.

Ce questionnaire est à nous renvoyer avant le **vendredi 4 juin 2022**.

**VOUS POUVEZ ENVOYER VOS RÉPONSES À :**

France Assos Santé Normandie  
15 rue de l'Anacrine 78 000 NOUEN / [mprieur@france-assos-sante.org](mailto:mprieur@france-assos-sante.org)

Nous serons aussi ravis d'entendre ce questionnaire directement par téléphone au 07 56 34 08 74.

**VOS DONNÉES PERSONNELLES**

NOM Prénom : \_\_\_\_\_  
Votre adresse : \_\_\_\_\_  
E-mail : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

**Les instances où vous représentez les usagers :**

<input type="checkbox"/> Commission Des usagers	<input type="checkbox"/> Commission de Coopération et d'Information (CCI)
<input type="checkbox"/> Comité de Suivi des Usagers d'un établissement d'activités de soins de suite et de soins palliatifs	<input type="checkbox"/> Comité de Protection des Personnes (CPP)
<input type="checkbox"/> Comité Territorial de Santé (CTS)	<input type="checkbox"/> Comité de la CPAM
<input type="checkbox"/> Conférence Régionale de la Santé en Normandie (CRS)	<input type="checkbox"/> Autre (préciser) : _____

En 2022, nous souhaitons proposer un programme de formations adapté aux besoins des représentants des usagers, et ainsi organiser des sessions dans nos cinq départements normands. Nous avons donc besoin de votre avis ! Si vous ne l'avez pas encore fait, nous vous remercions de compléter le [questionnaire en ligne](#) et de nous le renvoyer **avant le vendredi 4 juin**.

**Contact**

**Maëlle PRIEUR** 07.56.34.08.74 / [mprieur@france-assos-sante.org](mailto:mprieur@france-assos-sante.org).

## APPEL À PARTICIPANTS POUR DES GROUPES D'ÉCHANGES

France Assos Santé Normandie souhaite mettre en place deux groupes d'échanges :

- "Accompagnement des usagers par les RU lors d'une médiation"
- RU expérimentés et RU novices
- "Comment aider les résidents et leur famille en tant que RU d'un hôpital auquel est rattaché un EHPAD"
- RU siégeant dans hôpital auquel est rattaché un EHPAD.

Si vous êtes intéressés pour participer, contactez Maëlle PRIEUR (07.56.34.08.74 / [mprieur@france-assos-sante.org](mailto:mprieur@france-assos-sante.org)).