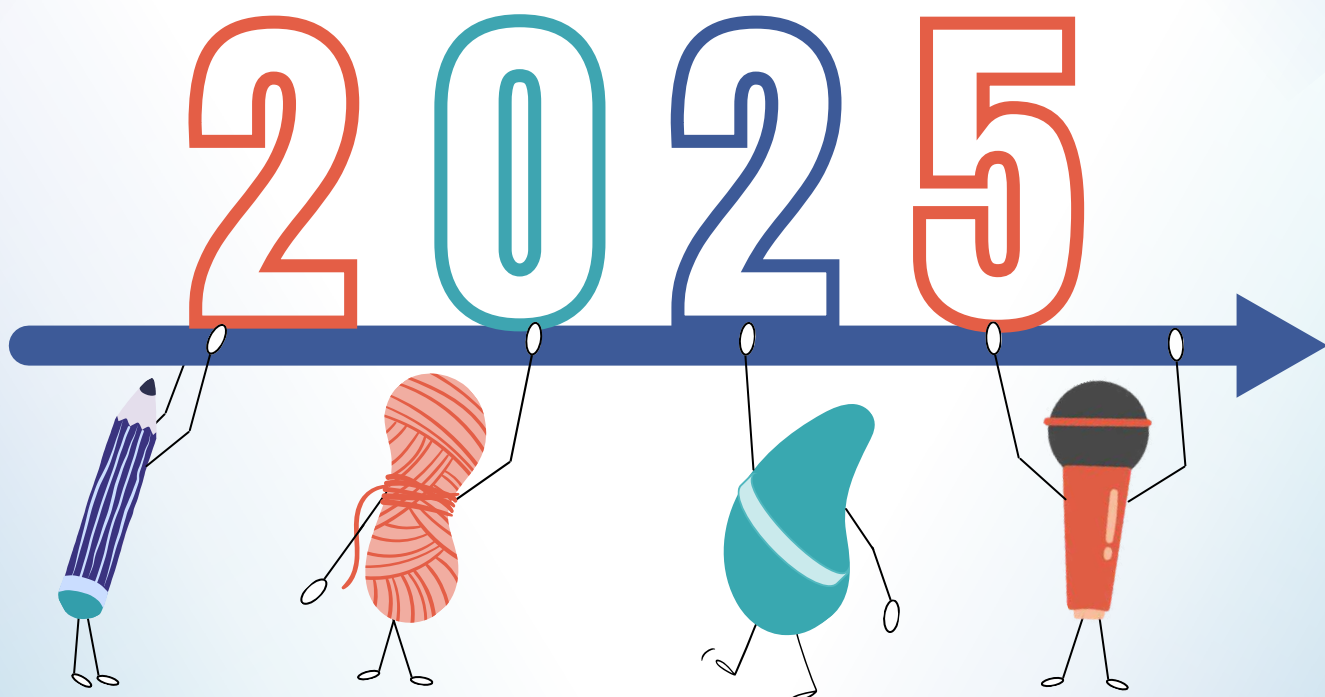


Rapport d'activité





Paul MERCIER DES ROCHETTES

Président de France Assos Santé Normandie

Je souhaite tout d'abord remercier sincèrement **Yves Grégoire**, précédent président de France Assos Santé Normandie, pour son investissement, son engagement constant et la qualité du travail accompli au cours de son mandat. Son action a contribué à **renforcer la place de notre union régionale**, à **faire entendre la voix des usagers** et à **consolider nos partenariats en Normandie**.

Depuis ma prise de fonction en mai 2025, j'ai souhaité aller à la rencontre des acteurs du système de santé. De nombreux échanges ont ainsi été engagés avec les professionnels de santé, les partenaires institutionnels et l'Agence régionale de santé. Cela a permis de renforcer les liens, de mieux partager nos enjeux et de réaffirmer le rôle essentiel de France Assos Santé Normandie comme **interlocuteur de référence pour la représentation des usagers**.

Je tiens également à saluer chaleureusement l'ensemble des acteurs de notre réseau : nos représentants des usagers, engagés bénévolement au quotidien dans les instances de santé, nos associations membres, ainsi que nos partenaires institutionnels et associatifs. Par leur implication, leur expertise et leur détermination, ils participent activement à **la défense des droits des usagers** et à **l'amélioration du système de santé**.

Enfin, je souhaite remercier Célia, Zahia et Maëlle, notre équipe permanente pour leur professionnalisme, leur engagement et leur capacité à **animer notre réseau, accompagner les projets, former et soutenir les bénévoles** et **faire avancer nos missions avec rigueur et conviction**.

En 2025, les actions de France Assos Santé Normandie ont été menées avec détermination, et ce rapport d'activité vous permet de les découvrir ou de les revoir en détail. Ensemble, nous avons su **relever les défis, porter des initiatives utiles** et **renforcer notre rôle** d'acteur incontournable de la démocratie en santé.

L'année à venir s'ouvre avec ambition et responsabilité.

Continuons à œuvrer collectivement pour un système de santé plus juste, plus accessible et plus à l'écoute des usagers !

E

D

I

T

O



SOMMAIRE



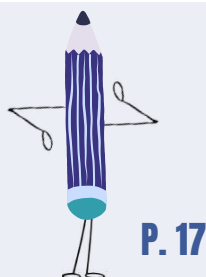
Présentation de France Assos Santé
L'équipe salariée en Normandie
Nos associations adhérentes en 2025
Composition de nos instances

PRÉSENTATION



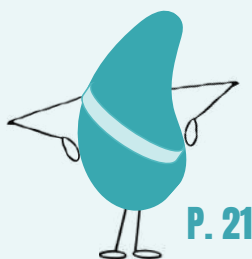
Animation du réseau associatif
Animation du réseau des représentants des usagers

ANIMER



Une offre de formation adaptée aux besoins
Formations en présentiel et distanciel
Ateliers en distanciel
Groupes d'échanges et d'analyse de pratiques

FORMER



Dans les instances règlementaires
Dans les espaces de concertation

REPRÉSENTER



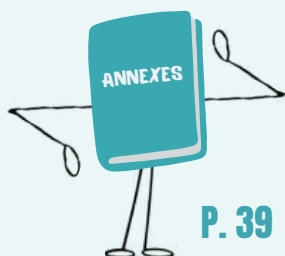
Groupes de travail internes
Relations presse
Enquêtes
Interventions à des événements régionaux
Rencontres institutionnelles

PLAIDER



Information des représentants des usagers
Information des acteurs du système de santé
Information du grand public

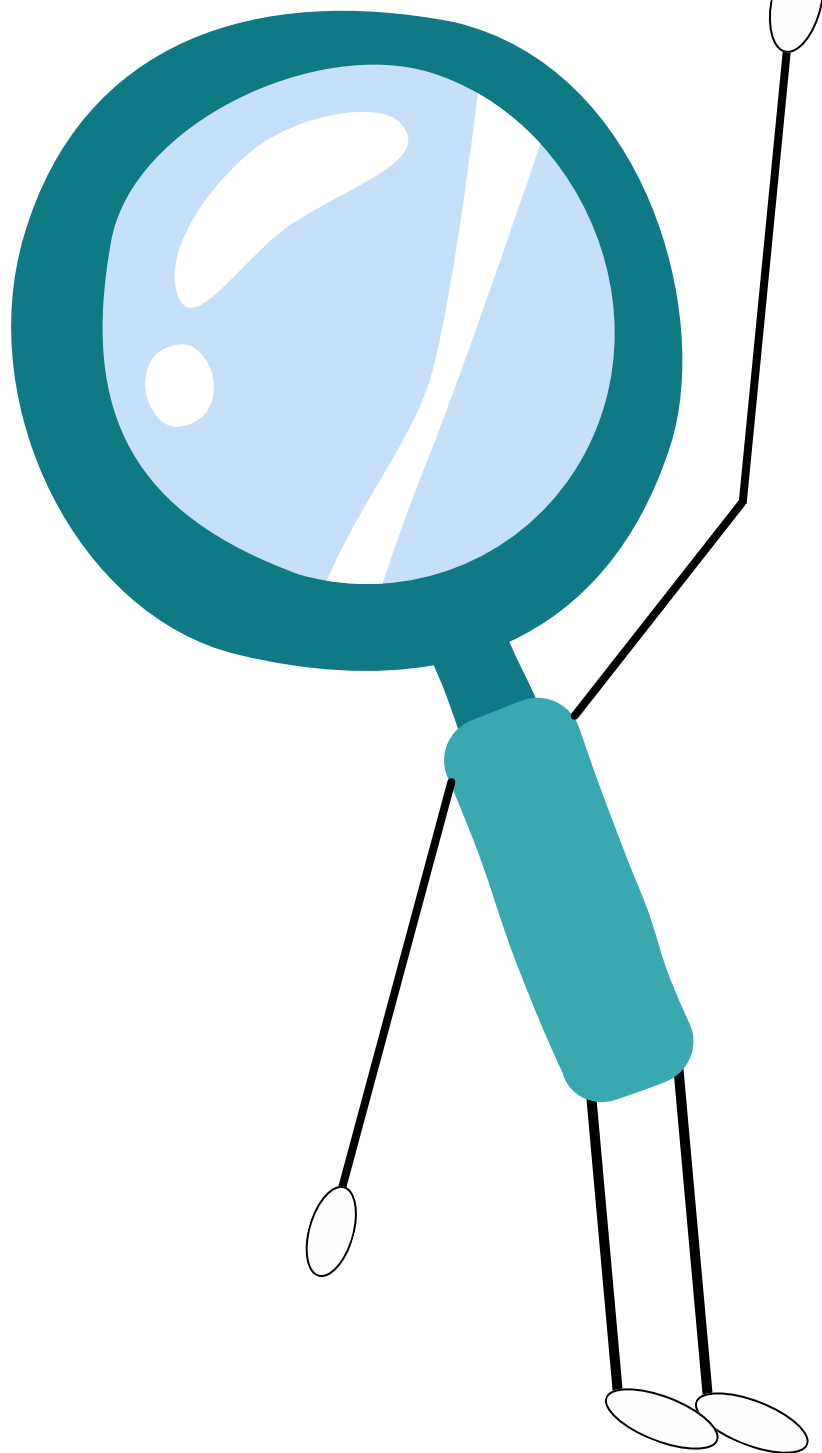
INFORMER



Plan stratégique de France Assos Santé
Partenaires de France Assos Santé Normandie
Santé Info Droits
Documentation de France Assos Santé
Sigles

ANNEXES

Présentation



PRÉSENTATION

ANIMER

FORMER

REPRÉSENTER

PLAIDER

INFORMER

ANNEXES



Présentation de France Assos Santé

➤ Cadre réglementaire

Article 1 - Art. L.1114-7 du Code de la santé publique

« L'Union nationale des associations agréées d'utilisateurs du système de santé [UNAASS, nom de marque France Assos Santé] est administrée par un conseil dont les membres sont élus selon les conditions définies dans ses statuts. »

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le Code de la santé publique, **France Assos Santé** a été créée le 1^{er} janvier 2017 au niveau national, six mois avant la création de la délégation régionale de Normandie.

Notre volonté est de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voix puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

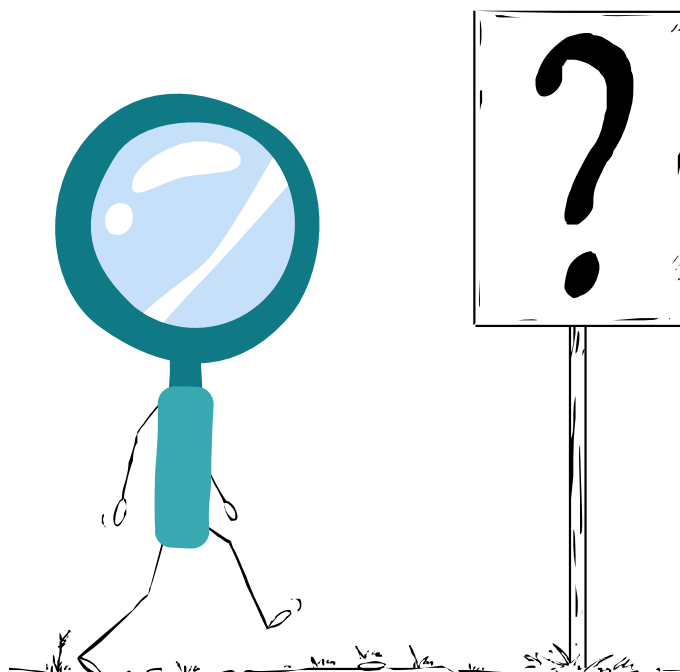
➤ Approche interassociative depuis plus de 20 ans

Cette dimension interassociative caractéristique de **France Assos Santé** s'inscrit dans la continuité de la dynamique progressivement instaurée par les associations intervenant dans le champ de la santé depuis 1996 et qui a participé à l'éclosion de ce qu'on appelle la **démocratie en santé**.

Cette dynamique s'est notamment caractérisée par la constitution du **Collectif Interassociatif Sur la Santé**, actif pendant plus de 20 ans et qui s'est fondu dans France Assos Santé lors de sa création.

➤ Présence sur l'ensemble du territoire pour des actions concrètes et coordonnées

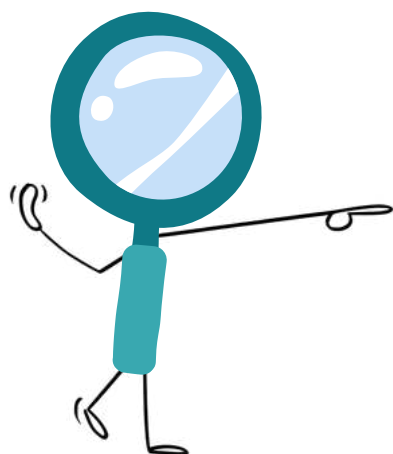
Notre Union est une association nationale qui dispose également de représentations dans les territoires en région via les Unions régionales des associations agréées d'utilisateurs du système de santé (**URAASS**), **délégations régionales de France Assos Santé**.





L'équipe salariée en Normandie

Pour mener à bien les missions de la délégation, le réseau peut compter sur l'implication et la disponibilité de 3 salariées.



Célia VERLAND

Coordinatrice régionale

Préparation et animation des instances

Co-animation des groupes de travail Ambition 1 et 2

Animation du groupe de travail « *Faire connaître les représentants des usagers* »

Représentation aux réunions et groupes de travail externes

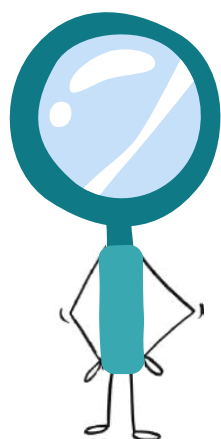
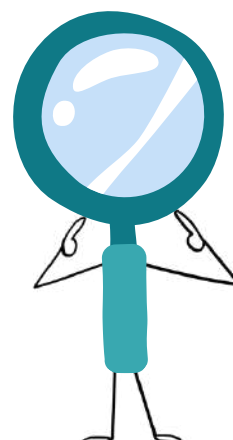
Maëlle PRIEUR

Chargée de mission

Co-animation des groupes de travail Ambition 1 et 2

Animation des commissions du réseau

Mise en place du plan de formation



Zahia FRANÇOIS

Chargée de gestion

Comptabilité

Organisation administrative et logistique des événements

Accueil téléphonique

PRÉSENTATION

ANIMER

FORMER

REPRÉSENTER

PLAIDER

INFORMER

ANNEXES



Nos associations adhérentes en 2025

En 2025, France Assos Santé Normandie compte **80 associations adhérentes**, issues de **37 mouvements associatifs**.
Toutes militent pour défendre les droits des patients et des usagers.
Elles sont réparties en **7 collèges** au sein de France Assos Santé.



➤ Collège 1 - Défense des intérêts des personnes malades

AFA (Association François Aupetit) [Normandie]
AFH (Association française des hémophiles) [Basse-Normandie, Haute-Normandie]
AFM-Téléthon (Association française contre les myopathies) [Normandie]
AFPric (Association française des polyarthritiques et des Ric) [Normandie]
AFGS (Association française du Gougerot-Sjögren et des syndromes secs) [Normandie]
AFS (Association France spondyloarthrites) [Normandie]
AIDES (Association de lutte contre le sida) [Normandie]
Alliance Maladies Rares [Normandie]
Entraid'addict [14, 276, 61]
Epilepsie France [76]
FFD (Fédération française des diabétiques) [14-61-NC, 50, 76-27]
FFDSB (Fédération française pour le don de sang bénévole) [Normandie, 14, Nord-Cotentin, Rouen]
FGCP (France greffes cœur poumons) [**ANGC** (Association normande des greffés cardiaques) et **CGHN** (Cardio greffes Haute-Normandie)]
France Rein [Normandie]
Ligue nationale contre le cancer [27, 50, 61, 76]
UAFLMV (Union des associations françaises de laryngectomisés et mutilés de la voix) [27-76]
Vaincre la mucoviscidose [Basse-Normandie]
Vivre comme avant [Rouen]

➤ Collège 2 - Défense des intérêts des personnes âgées et des retraités

FNAR (Fédération nationale des associations de retraités et préretraités) [Normandie]

➤ Collège 3 - Défense des intérêts des personnes en situation de handicap

ADVOCACY [Normandie]
APAJH (Association pour adultes et jeunes handicapés) [14, 76]
APF-France handicap (Association des paralysés de France) [14, Normandie]
FNATH (Association des accidentés de la vie) [Normandie]
France Alzheimer [14, 27, 50, 61, 76]
UNAFAM (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques) [Normandie, 14, 27, 50, 61, 76]
UNAPEI (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales) [Normandie]

➤ Collège 4 - Défense des intérêts des familles

CNAFC (*Confédération nationale des associations familiales catholiques*) [14]

UFAL (*Union des familles laïques*) [Caen la mer, Cherbourg-Cotentin]

UNAF (*Union nationale des associations familiales*) [Normandie, 14, 27, 50, 61, 76]

➤ Collège 5 - Défense des intérêts des consommateurs

CLCV (*Association consommation logement et cadre de vie*) [14, 50, 61, Rouen métropole]

UFC-Que Choisir [Normandie, Bocage virois, Caen, 27, 50, 61, Le Havre, Rouen]

➤ Collège 6 - Défense des intérêts des personnes en situation de précarité

L'Abri

Petits frères des pauvres

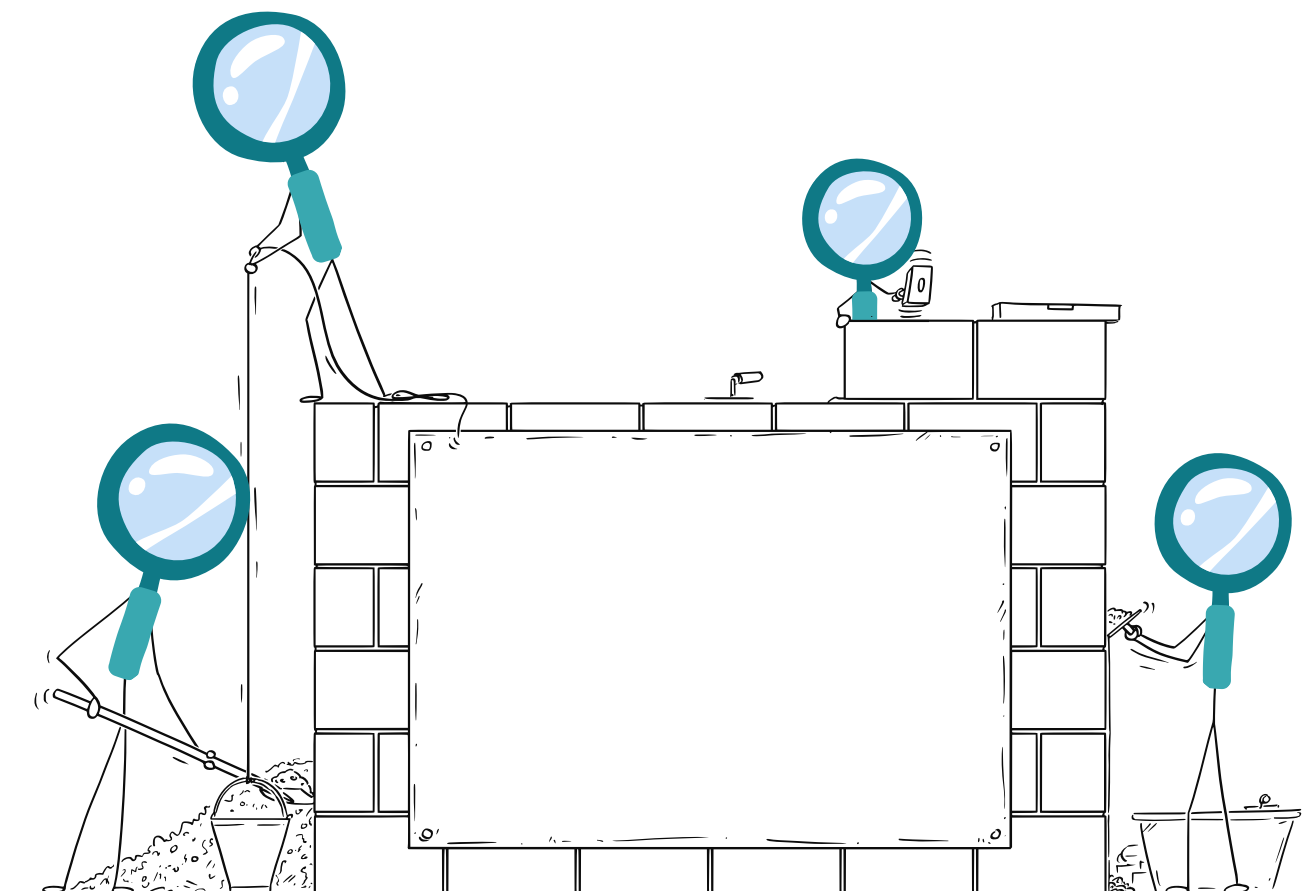
➤ Collège 7 - Défense et promotion de la qualité et de la sécurité de la prise en charge / Santé environnementale

ADMD (*Association pour le droit de mourir dans la dignité*) [Normandie]

JALMALV (*Jusqu'à la mort accompagner la vie*) [Le Havre, Rouen]

Le LIEN (*Association de lutte, d'information et d'étude des infections nosocomiales*) [Normandie]

VMEH (*Visite des malades en établissements hospitaliers*) [27, 61]





Composition de nos instances

➤ Assemblée régionale

Elle se compose de toutes nos associations adhérentes en région. Elle se réunit 1 fois par an et adopte le rapport d'activité, le rapport financier et le plan stratégique régional.

➤ Comité régional

Les élus du comité régional sont élus par les membres de l'assemblée régionale. Le nouveau mandat a débuté le 5 mai 2025, pour une durée de 3 ans.

Collège 1 Anne-Lise LEBLIC / *En attente de désignation* - AFM-Téléthon
 Agostino AGOUNDOU KONGA / Béatrice AGOUNDOU KONGA - Entraid'addict
 Daniel JOUEN / Jacques DESLANDES - France greffes cœur poumons
 Nanou DESSAUX / Alexia DOLLINGER - Ligue contre le cancer
 Mauricette DUPONT / Cyriaque LEMAITRE - AFD
 Nicole DELPERIÉ / Régine LEMÉE-GONTIER - Alliance maladies rares
 Delphine LAFARGE / *En attente de désignation* - Association des spondylathrites

Collège 2 Christian LEMIEUX / Arlette BOUCHAIN - FNAR

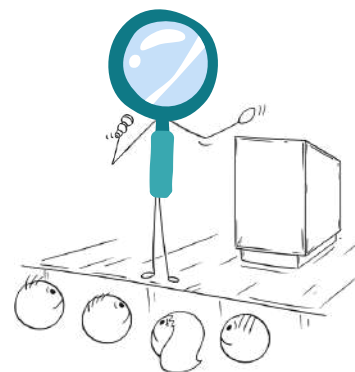
Collège 3 Jean-Pierre LUCAS / Elisabeth CLEMENT - FNATH
 Eve VASLOT JAUNEAU / Charlene BRAHIMI - Advocacy Normandie
 Didier HUON / Patrick DEPREZ - APF France handicap
 Gilles LEDOYEN / Anne-Marie SAUSSAYE - URAPEI

Collège 4 Paul MERCIER DES ROCHETTES / Evelyne TOUZARD - URAF / UDAF
 Michel LE RICQUE / Michel ÉVRARD - AFC

Collège 5 Claire PÉREZ / Valérie LOUCHE - CLCV
 Jean-Marc PAVARD / Nicolas VINCENT - UFC Que choisir

Collège 6 Léonard NZITUNGA / Marilyn PINCHON - L'Abri

Collège 7 Yves GRÉGOIRE / Marc BUGEY - ADMD



➤ Bureau régional

Les membres du bureau régional ont été élus par le comité régional le 5 mai 2025, pour une durée de 3 ans.

Président Paul MERCIER DES ROCHETTES (URAF)

Vice-président

Michel LE RICQUE (AFC)

Représentant du collège 1

Anne-Lise LEBLIC (AFM-Téléthon)

Représentant du collège 2

Christian LEMIEUX (FNAR)

Représentant du collège 3

Jean-Pierre LUCAS (FNATH)

Représentant du collège 4

Vacant

Représentant du collège 5

Jean-Marc PAVARD (UFC Que Choisir)

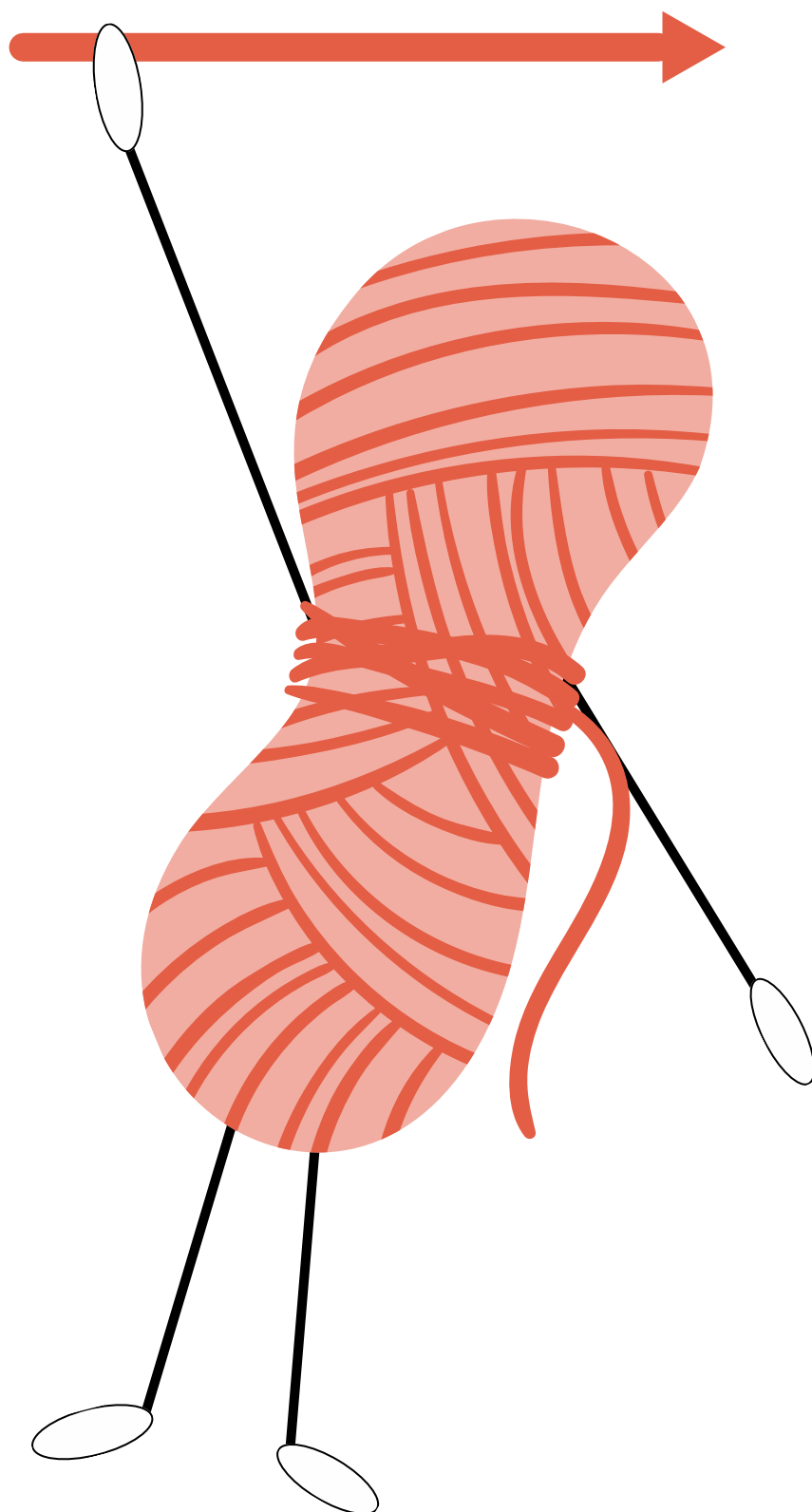
Représentant du collège 6

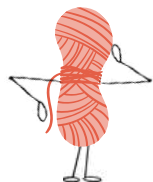
Léonard NZITUNGA (L'Abri)

Représentant du collège 7

Yves GRÉGOIRE (ADMD)

Animmer





Animation du réseau associatif

Pilier de l'action de France Assos Santé Normandie, l'animation du réseau des associations adhérentes s'incarne dans des instances régionales actives et des temps collectifs favorisant l'échange, la réflexion et la mise en mouvement du réseau.

➤ Vie des instances statutaires

L'année 2025 a été marquée par le renouvellement des instances régionales, renforçant la dynamique du réseau.



Assemblée régionale 5 mai 2025

1 RÉUNION
à Caen



Comité régional (Caen, Beuzeville, visioconférence)

3 RÉUNIONS
18 Binômes



Bureau régional

5 RÉUNIONS
en visioconférence

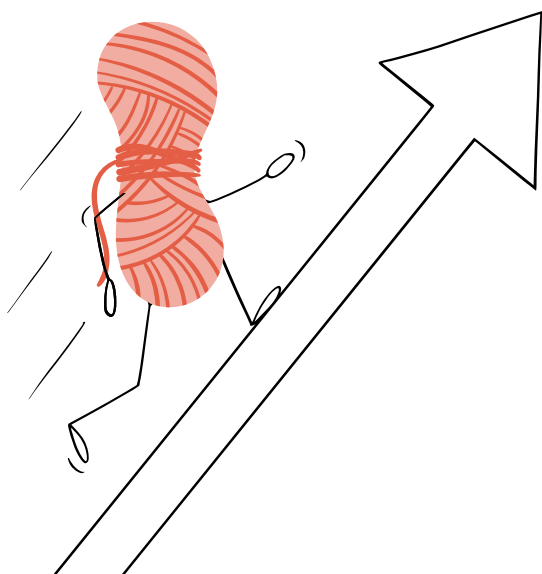
Ces instances assurent le pilotage stratégique du réseau régional et garantissent la continuité et la cohérence des orientations portées en Normandie.

➤ Commission de réseau régionale

C'est un espace d'échange et de travail collectif réunissant les associations adhérentes de France Assos Santé Normandie. Les objectifs sont de :

- Renforcer les liens entre les associations du territoire.
- Favoriser le partage d'expériences et de bonnes pratiques.
- Construire des initiatives communes.
- Informer sur l'actualité régionale et nationale du réseau.
- Faire émerger des propositions, notamment en matière de plaidoyer.

À la suite du comité régional du 13 octobre à Beuzeville, une commission de réseau régionale a réuni **17** représentants d'associations adhérentes.



Véritable temps fort de l'animation territoriale, cette commission a permis aux associations de partager leurs expériences, de croiser leurs réalités de terrain et d'interroger collectivement la place du réseau dans le développement de leurs actions.

Les échanges se sont articulés autour de **deux enjeux** :

- Identifier les ressources et partenariats qui soutiennent le fonctionnement quotidien des associations.
- Réfléchir au renouvellement des bénévoles et des représentants des usagers : freins rencontrés, leviers d'engagement et pistes d'actions pour attirer de nouveaux profils.

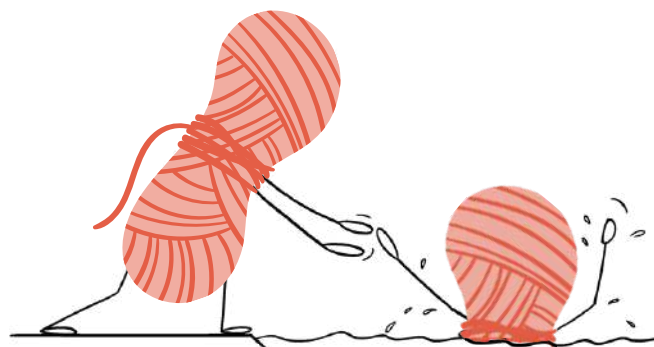
» Accompagnement de nos associations adhérentes

L'animation du réseau se traduit par un accompagnement structuré et opérationnel au service des associations adhérentes : information régulière, outils concrets, appui méthodologique personnalisé et mise en réseau des acteurs.

> Information, diffusion et appui méthodologique

Tout au long de l'année, France Assos Santé Normandie assure :

- La diffusion de documentation et le relais des webinaires nationaux.
- Le rappel des échéances des mandats de RU (35 associations contactées en 2025).
- La diffusion des appels à candidatures et des postes vacants de RU.
- L'accompagnement dans le dépôt des dossiers de candidature et l'explication des procédures.
- La synthèse des formations suivies par les représentants des usagers et les acteurs associatifs.
- Le relai des événements et actions des associations.
- L'aide à la construction de journées thématiques et la relecture de supports.
- La mise à disposition d'une salle de réunion et la création de visioconférences à la demande.



> Webinaire régional "Faire vivre la démocratie en santé dans vos associations"

Le 30 septembre 2025, France Assos Santé Normandie a co-organisé avec l'ARS de Normandie et la CRSA de Normandie un webinaire sur la démocratie en santé.

Ce webinaire a réuni **59** présidents et élus d'associations régionales et leur a permis de :

- Mieux connaître les mandats de représentants des usagers.
- Mieux comprendre les démarches d'agrément en santé.
- Renforcer l'engagement et encourager la participation dans les instances.



> Des outils pour renforcer le lien associatif et soutenir l'exercice des mandats

France Assos Santé Normandie a conçu **2 fiches** pour renforcer la circulation de l'information, faciliter les échanges et soutenir concrètement les associations dans leurs missions.

➡ Fiche "Rendre compte de son mandat"

Un bénévole candidate pour siéger en tant que représentant des usagers (RU) au sein d'une instance hospitalière et/ou de santé publique. Après validation en interne, l'association propose cette candidature à l'autorité compétente. Ce mandat implique beaucoup de temps et d'engagement, et mérite une meilleure reconnaissance.

Il est important que le RU et son association fassent le point ensemble sur ce mandat et puissent le valoriser.

France Assos Santé Normandie a créé avec les membres de son groupe de travail interne "Renforcer la cohésion et la structuration du réseau" :

- Une trame Word à personnaliser par l'association et à compléter par le RU.
- Une notice explicative.

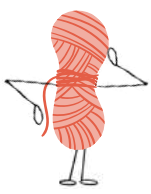


➡ Fiche "Référé associatif, c'est quoi ?"

Chaque année, au moment de l'adhésion à France Assos Santé Normandie, l'association désigne un "référé associatif". Il a un rôle de facilitateur :

- Il transmet les informations importantes de son association à France Assos Santé Normandie.
- Il relaie les informations transmises par France Assos Santé Normandie à son association.
- Il facilite l'implication de son association et de France Assos Santé Normandie dans les travaux mutuels.

Ce support a été créé par les membres du groupe de travail "Renforcer la cohésion et la structuration du réseau" de France Assos Santé Normandie.



Animation du réseau des représentants des usagers

En 2025, France Assos Santé Normandie a poursuivi et renforcé l'animation du réseau des représentants des usagers (RU) sur l'ensemble du territoire normand, en combinant accueil des nouveaux mandats, en temps collectifs et lors d'accompagnement individualisé.

» Accueil et intégration des nouveaux représentants des usagers

En 2025, un dispositif d'accueil a été mis en place pour faciliter la prise de mandat des nouveaux représentants des usagers et leur intégration en commission des usagers.

> Une réunion d'accueil en visioconférence

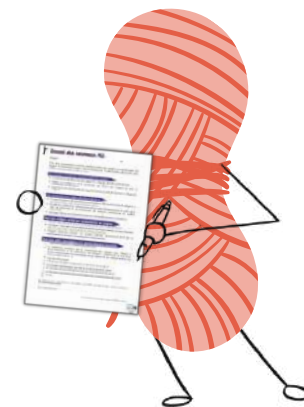
À chaque nouvelle désignation, un temps d'échange en visioconférence est proposé avec le représentant nouvellement nommé et les RU déjà en poste dans l'établissement. Ce temps favorise une première mise en réseau et permet aux nouveaux représentants d'échanger sur leurs premières interrogations.



> Un document d'accueil des nouveaux RU

Un support dédié est transmis aux nouveaux RU ainsi qu'à leurs collègues RU déjà en poste. Il apporte des repères clairs sur les missions, le positionnement et les premières démarches à engager.

Les RU en poste peuvent le compléter avec la liste des contacts et des supports de communication de l'établissement (trame Word).



- ➔ Une prise de mandat plus sécurisée et progressive.
- ➔ Un lien rapide avec le réseau régional.
- ➔ Une meilleure compréhension du rôle et du positionnement du RU.

» Commissions de réseau des représentants des usagers

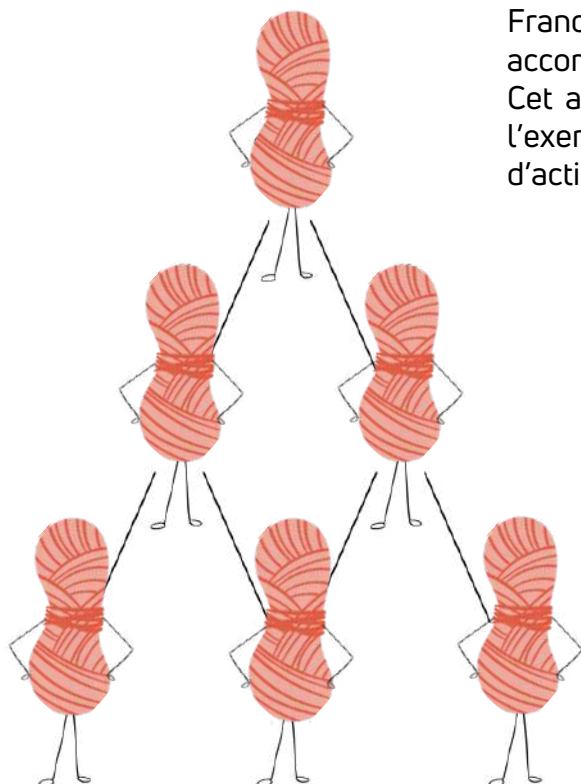
En 2025, France Assos Santé Normandie a poursuivi les commissions de réseaux pour les représentants des usagers sur l'ensemble du territoire :

- Eure : 26 février (6 participants)
 - Orne : 27 février (6 participants)
 - Calvados : 19 mai (3 participants) et 1^{er} octobre (7 participants)
 - Seine-Maritime : 27 mai (6 participants) et 25 novembre (7 participants)
 - Manche : 19 novembre (9 participants)
- = 7 commissions de réseau RU organisées**
= 44 représentants des usagers mobilisés



- ➔ Des échanges renforcés entre pairs sur les réalités de terrain.
- ➔ Une dynamique collective consolidée à l'échelle régionale.
- ➔ Une posture et une légitimité renforcées dans les instances.
- ➔ Moins d'isolement pour les représentants des usagers.

» Information, diffusion et appui méthodologique

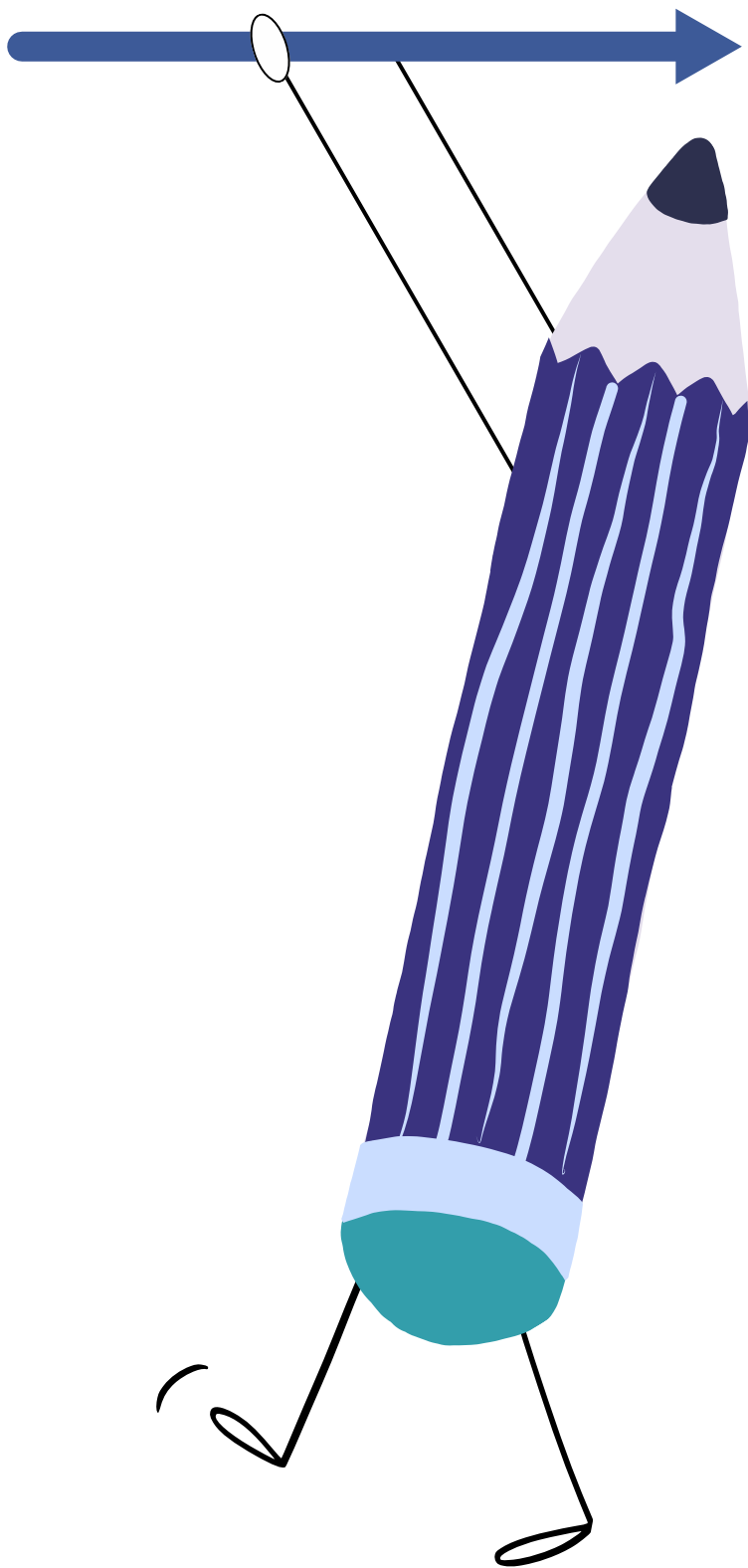


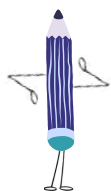
France Assos Santé Normandie assure également un accompagnement spécifique des représentants des usagers. Cet accompagnement a pour objectif de les soutenir dans l'exercice de leur mandat et à renforcer leur capacité d'action au sein des établissements.

Tout au long de l'année, France Assos Santé Normandie assure :

- L'envoi et la diffusion de documents et ressources utiles à l'exercice de leurs mandats.
- Des réponses personnalisées aux questions des représentants des usagers.
- Un appui méthodologique sur des situations rencontrées en instance.
- La mise en lien avec d'autres représentants des usagers, des associations ou des interlocuteurs institutionnels.
- La diffusion d'actualités, d'outils nationaux et de ressources thématiques.

Former





Une offre de formation adaptée aux besoins

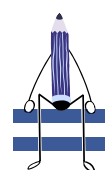
En 2025, la formation a de nouveau occupé une place centrale dans l'accompagnement et la montée en compétences des acteurs associatifs en Normandie. Destinée aux nouveaux représentants des usagers comme aux bénévoles expérimentés, elle constitue un socle essentiel pour leur participation active aux instances de démocratie en santé.

France Assos Santé Normandie propose une offre de formation accessible et adaptée aux besoins du terrain, visant à renforcer les connaissances, développer les compétences et favoriser le partage d'expériences.

> Chiffres clés 2025

36
sessions réalisées

- 2** formations "RU en avant !"
- 11** formations (en présentiel et distanciel)
- 14** ateliers en visioconférence
- 9** groupes d'échanges et d'analyse de pratiques



251
PARTICIPANTS

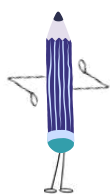
> Actions réalisées dans **5** départements sur 5

> Appréciation générale des participants

91% des participants aux sessions 2025 ont complété le formulaire d'évaluation en ligne (228).



	Oui tout à fait	Plutôt oui	Pas vraiment	Pas du tout
La session a répondu à mes attentes.	81%	14%	4%	1%
La pédagogie et l'animation étaient aidantes.	81%	16%	3%	1%
Le contenu correspondait aux objectifs.	79%	19%	2%	
Le rythme de travail était adapté.	75%	19%	4%	1%
L'ambiance de travail était agréable.	88%	12%		
La session était bien organisée.	82%	14%	4%	



Formations en présentiel et distanciel

Pour accompagner les représentants des usagers et les acteurs associatifs dans leurs missions, des formations sont proposées tout au long de l'année en présentiel et en visioconférence.

> 2 formations de base "RU en avant !"

Depuis 2016, les représentants des usagers nouvellement nommés sont tenus de suivre une formation de base, indispensable pour exercer leur premier mandat. Cette formation généraliste de 18 heures se décline en trois temps :

- 2 jours en présentiel,
- 4 modules e-learning (durée totale de 3 heures),
- Classe virtuelle de 2 heures.



**18 nouveaux
RU formés**



81% des participants jugent la formation de base **utile pour exercer leur mandat.**

> 11 autres sessions de formation

Les thématiques ont été choisies pour répondre aux besoins et attentes des représentants des usagers normands et des acteurs associatifs de nos associations adhérentes.



**79
participants**

> Des formations spécifiques aux RU en commission des usagers

"RU en commission des usagers"



12 mai en visio : **5** participants

"Mettre en place une maison des usagers"



23 septembre à Beuzeville : **10** participants

"Améliorer la qualité en établissement de santé"



29 septembre à Bayeux : **8** participants

"Devenir président de commission des usagers"



4 novembre en visio : **7** participants

"Analyser les plaintes et réclamations"



3 octobre à Bayeux : **5** participants

> Des formations pour les acteurs associatifs et les RU

"Comprendre le système de santé"



6 mars à Mondeville : **9** participants

"Défendre les droits des usagers"



20 mars en visio : **5** participants

"RU et patients partenaires : agir ensemble"



1 avril à Rouen : **10** participants

"Prendre la parole"



13 novembre à Caen : **8** participants

"Ecouter les usagers"



18 novembre à Bayeux : **6** participants

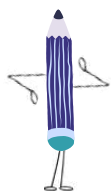
"Défendre les droits des usagers : les recours en santé"



20 novembre à Rouen : **9** participants



96% des participants jugent ces formations **utiles pour exercer leur mandat.**



Ateliers en distanciel

Pour répondre aux besoins exprimés par les représentants des usagers normands, nous avons complété notre offre de formation avec **14 ateliers** d'1h30 en visioconférence :

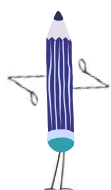


98 participants

"Préparer ma première CDU"	⇒ 25 février : 9 participants
"Représenter les usagers dans les territoires de proximité"	⇒ 4 mars (2 sessions) : 18 participants
"Se faire connaître en tant que RU"	⇒ 28 avril et 23 octobre (2 sessions) : 18 participants
"Prendre en compte la douleur"	⇒ 26 mai (2 sessions) : 15 participants
"Analyser les plaintes et réclamations en secteur psychiatrique"	⇒ 17 juin : 6 participants
"Lutter contre les infections associées aux soins"	⇒ 26 juin : 5 participants
"Utiliser des indicateurs"	⇒ 26 octobre : 8 participants
"Formuler une recommandation"	⇒ 3 novembre : 9 participants
"Renforcer la cybersécurité"	⇒ 6 novembre : 7 participants
"Contribuer au règlement intérieur"	⇒ 6 novembre : 3 participants



87% des participants jugent ces ateliers **utiles pour exercer leur mandat.**



Groupes d'échanges et d'analyse de pratiques

L'objectif des groupes d'échanges et d'analyse de pratiques est de consacrer un temps spécifique, durant lequel les représentants des usagers peuvent échanger autour de leur quotidien, de leurs difficultés et de leurs réussites. Ils élaborent ensemble des pistes d'action à partir de situations amenées par un participant.



9 groupes d'échanges et d'analyse de pratiques

56

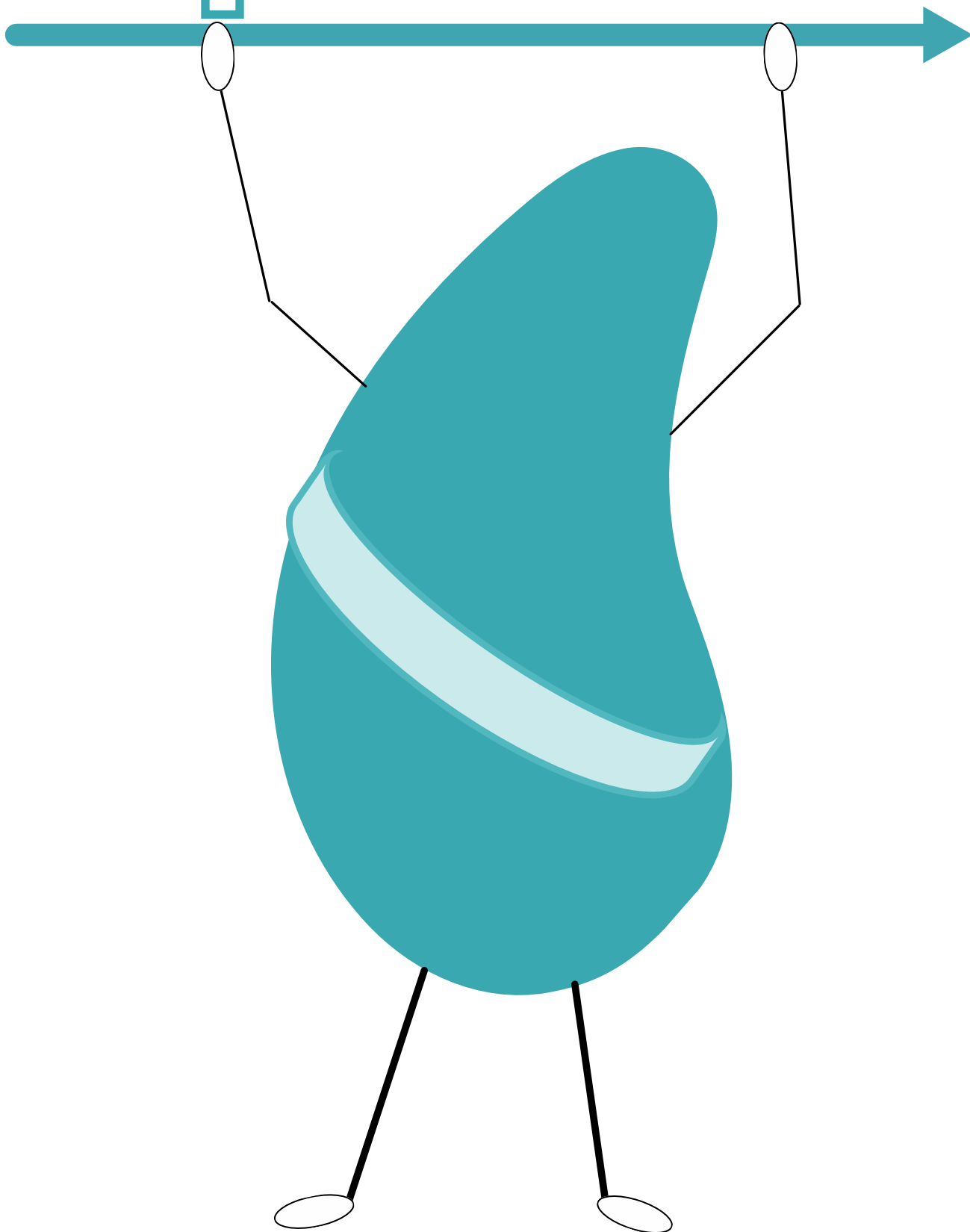
participants

"RU en CDU de l'Eure"	⇒ 26 février à Evreux : 7 participants
"RU en CDU de l'Orne"	⇒ 27 février à Argentan : 7 participants
"RU en CTS"	⇒ 26 mars en visio : 4 participants
"RU en CCI"	⇒ 27 mars en visio : 4 participants
"RU en CDU du Calvados"	⇒ 19 mai et 1 ^{er} octobre à Hérouville : 13 participants
"RU en CDU de Seine-Maritime"	⇒ 27 mai à Rouen et 25 novembre à Yvetot : 13 participants
"RU en CDU de la Manche"	⇒ 19 novembre à Saint-Lô : 8 participants



100% des participants jugent ces groupes d'échanges **utiles pour exercer leur mandat.**

Représenter



PRÉSENTATION

ANIMER

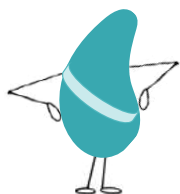
FORMER

REPRÉSENTER

PLAIDER

INFORMER

ANNEXES



Dans les instances réglementaires

Faire remonter les besoins, les attentes et les difficultés des usagers du système de santé fait partie de nos missions principales. Pour cela, des représentants des usagers (RU), bénévoles d'associations agréées en santé, siègent dans de nombreuses instances. Leur rôle est de veiller à ce que les usagers soient entendus et pris en compte dans le fonctionnement du système de santé.

➤ Mandats en établissements de santé

> Commission des usagers (CDU)

Cette instance veille à la qualité de la prise en charge des usagers au sein de l'établissement de santé (public ou privé). Elle traite notamment les plaintes et réclamations des patients et/ou de leur famille.

Le rôle des RU en CDU est de :

- Défendre les droits des patients.
- Faciliter le dialogue entre les usagers et l'établissement de santé.
- Faire des propositions pour améliorer la qualité de la prise en charge des usagers.

> Conseil de surveillance dans les établissements de santé publics

Au sein du conseil de surveillance, sont abordés le budget de l'établissement public et ses orientations stratégiques. Les RU en conseil de surveillance veillent à ce que les intérêts des patients soient bien pris en compte dans ces différents aspects.

➤ Mandats en instances territoriales et régionales

> Conseil de la caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM)

Seules 3 associations peuvent proposer des RU pour siéger au conseil de la CPAM :

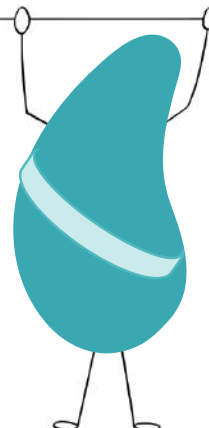
- France Assos Santé (UNAASS), il faut être bénévole dans une association adhérente.
- La FNATH.
- L'UNAF.

Les RU de cette instance défendent les intérêts de l'ensemble des usagers du système de santé, en matière de :

- Accès et la qualité des soins.
- Accès aux droits.
- Prévention et la promotion de la santé.

Sont traités des sujets tels que les déserts médicaux, l'accès au médecin traitant, les restes à charge, les refus de soins, l'accès à la couverture maladie, les relations avec les usagers.

**REPRÉSENTANT
DES USAGERS**



> Conseil territorial de santé (CTS)

Il s'agit d'une instance de démocratie en santé rattachée à l'Agence régionale de santé. Elle exerce sur un territoire défini par l'ARS.

Le CTS a un rôle important dans l'élaboration de la politique territoriale puisqu'il :

- Participe au diagnostic territorial.
- Évalue les projets territoriaux.
- Est informé et assure le suivi des plateformes territoriales d'appui et des contrats territoriaux de santé signés entre les ARS et les communautés professionnelles territoriales.

Les RU en CTS veillent à ce que l'offre de soins réponde aux besoins et attentes de la population.

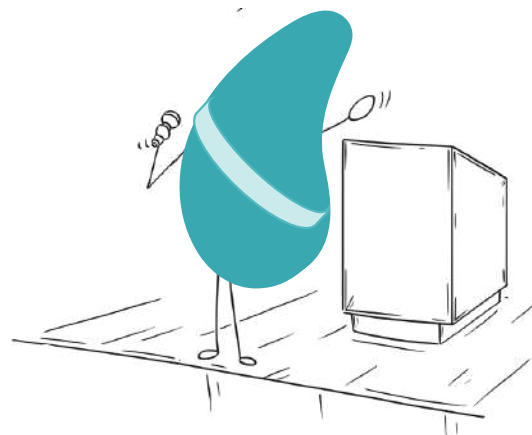
> Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)

La CRSA est un organisme consultatif qui participe à la politique régionale de santé. Elle émet des avis sur les différents éléments qui constituent le projet régional de santé. Les usagers normands sont représentés au sein du 2^e collège qui compte 16 titulaires (et autant de suppléants) dont 8 issus d'associations agréées au titre de l'article L1114-1 du Code de la Santé publique.

La CRSA est composée de cinq commissions :

- La commission permanente.
- La commission spécialisée de prévention.
- La commission spécialisée de l'offre de soins.
- La commission spécialisée pour les prises en charge et accompagnements médico-sociaux.
- La commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers.

Les RU en CRSA contribuent à l'évaluation des politiques de santé régionales et participent aux décisions relatives à l'organisation des soins.



> Coordination régionale de la santé sexuelle (CoReSS)

En 2025, les COREVIH (Comités de coordination régionale de la lutte contre le VIH et les infections sexuellement transmissibles) sont devenus des Comités de coordination régionale de la santé sexuelle.

Ainsi, les CoReSS ont élargi le champ d'action des COREVIH, en intégrant tous les aspects de la santé sexuelle :

- La prévention et la prise en charge des infections sexuellement transmissibles (IST) et du VIH.
- L'accompagnement des victimes de violences sexuelles.
- L'accès à la contraception.
- La formation des professionnels et l'amélioration des pratiques.
- La réduction des inégalités de santé, en portant une attention particulière aux populations vulnérables.

En complément de leur rôle de coordination des différents acteurs régionaux, les CoReSS seront chargés de recueillir et d'analyser les données locales afin d'élaborer, de mettre en œuvre et d'évaluer les politiques publiques de santé sexuelle.

➤ Mandats en instances spécialisées

> Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)

En Normandie, il y a deux commissions de conciliation et d'indemnisation.

Elles facilitent le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes et aux infections nosocomiales. Elles peuvent également intervenir pour tout autre litige entre usagers et professionnels de santé, établissements et services de santé, organismes ou producteurs de produits de santé.

La procédure amiable d'indemnisation n'est réservée qu'aux préjudices graves. Pour les accidents ne présentant pas le caractère de gravité exigé par la loi, la commission peut simplement jouer un rôle de conciliation.

Les RU en CCI accompagnent les patients dans leurs démarches après un accident médical, participent à l'examen des dossiers, veillent à la reconnaissance de leurs droits et à une indemnisation équitable.

> Comité de protection des personnes (CPP)

En Normandie, il y a deux comités de protection des personnes.

Ils sont chargés d'émettre un avis préalable sur les conditions de validité de toute recherche impliquant la personne humaine, désignée en France (essai clinique de molécule ou de médicament, investigation clinique d'un dispositif médical ou étude de performance d'un dispositif médical de diagnostic in vitro...).

Les RU en CPP veillent à :

- La clarté et à la fiabilité de l'information du patient.
- La sécurité des participants à un essai.
- La dimension éthique de la recherche.

> Comité scientifique et éthique des entrepôts de données de santé

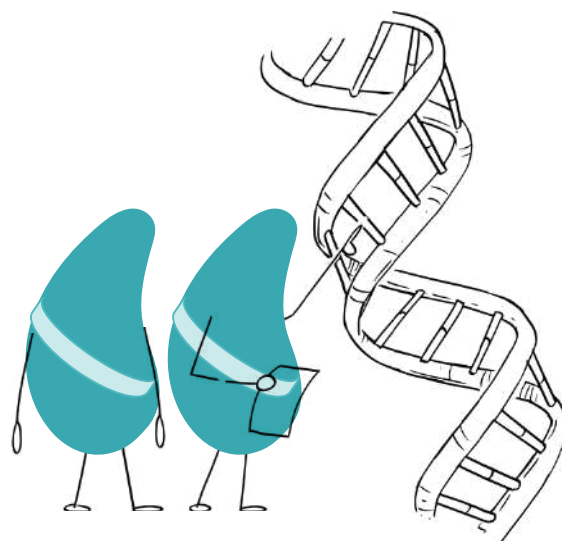
De nombreuses sources de données sont générées au niveau des établissements de santé (CHU, centres de lutte contre le cancer, centres de référence maladies rares, etc.). Afin de mieux exploiter ces données, elles sont souvent réunies dans un "Entrepôt de données de santé" (EDS), pour être mises à disposition et bénéficier à des projets de recherche.

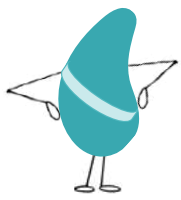
Le comité scientifique et éthique prend donc connaissance des projets de recherche et de leur protocole d'analyse des données. Il rend un avis positif ou négatif qui conditionne l'autorisation d'accès aux données de l'entrepôt, selon des critères éthiques et scientifiques.

Il y a au moins un RU au comité scientifique et éthique de l'entrepôt de données de santé.

Son rôle est de :

- Défendre l'intérêt public (utilité des recherches pour les usagers, respect de critères éthiques...).
- Témoigner au nom des usagers, sans être un expert scientifique.
- Contribuer à une utilisation respectueuse des données et à une information aux usagers sur l'existence de l'entrepôt.





Dans les espaces de concertation

En complément des instances règlementaires, France Assos Santé Normandie participe à différents espaces de concertation régionaux. Ces temps d'échange permettent de porter la voix des usagers et de contribuer aux réflexions visant à améliorer le système de santé.

➤ Représentations dans des groupes de travail

> Charte normande d'accès aux soins ambulatoires

France Assos Santé Normandie est signataire de la charte normande d'accès aux soins ambulatoires. Une nouvelle version est prévue pour la période 2026-2030. A ce titre, la délégation est membre du comité stratégique et participe à un groupe de travail *"Indicateurs et suivi de la charte"*.

> Transition écologique du système de santé

France Assos Santé Normandie est membre de différents groupes de travail visant à transformer les pratiques et à les accompagner vers des soins écoresponsables. Ces groupes s'inscrivent dans le cadre du projet régional de santé 2023-2028.

> Engagement du patient

La FORAP pilote un groupe de travail pour échanger sur les pratiques avec les usagers dans les établissements de santé.

Le groupe est composé des structures régionales d'appui à la qualité et des délégations régionales de France Assos Santé. La délégation normande a intégré ce groupe en 2018. Depuis un an, le groupe élabore des fiches "KEZAKO" sur le recueil de l'expérience patient (dont la mise en page est réalisée par France Assos Santé Normandie).

> Education thérapeutique du patient (ETP)

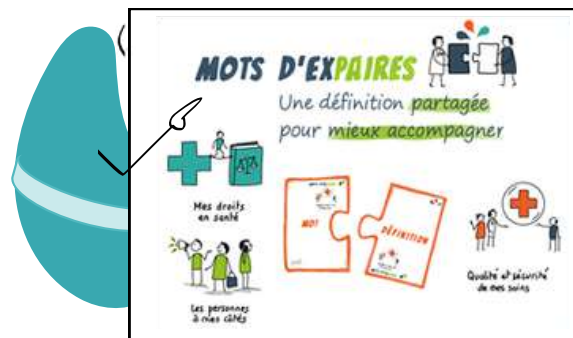
France Assos Santé Normandie est membre du comité des usagers de Planeth Patient (plateforme normande de l'éducation thérapeutique du patient). Le comité a créé un annuaire de patients normands pour permettre aux professionnels d'identifier des patients avec lesquels travailler (co-animation d'ateliers ETP, témoignages, interventions lors de formations...).

> Sémantique et relations avec les usagers

Piloté par le réseau normand Qual'Va, le groupe de travail "Relations avec les usagers" travaille pour une meilleure communication entre les professionnels et les patients.

Ainsi, un jeu de cartes "Mots d'ExPaire" a été créé. Il se compose de 31 cartes « Mots à deviner » et 31 cartes « Définitions » correspondantes réparties en 3 catégories :

- Mes droits en santé.
- La qualité et la sécurité de mes soins.
- Les personnes à mes côtés.



➤ Représentations lors d'évènements

> Inauguration de la maison des usagers du CHU de Rouen

Lundi 30 juin 2025, le centre hospitalier universitaire de Rouen a inauguré la Maison des associations et des usagers, en présence des salariées et de l'ancien président de France Assos Santé Normandie. La délégation avait participé à la mise en place d'un espace des usagers dès 2012.

> Appel à projets "Améliorer l'Accès aux Soins en Normandie"

France Assos Santé fait partie du comité d'experts mis en place dans le cadre de l'appel à projets "Améliorer l'Accès aux Soins en Normandie" du Programme Opérationnel FEDER 2021-2027 (fonds européen de développement régional).

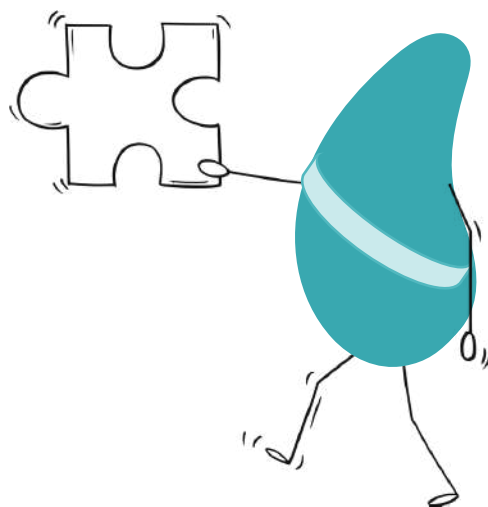
Sur les 32 dossiers instruits le 14 octobre 2025, 23 ont reçu un avis favorable.

> Webrencontre sur le projet des usagers

Qual'Va a sollicité France Assos Santé Normandie pour sa webrencontre du 18 novembre. Ainsi, Claude GOULEY, représentant des usagers au centre hospitalier de Fécamp, a présenté la mise en place et l'évaluation d'un projet des usagers.

> Signature de la charte Romain Jacob

Depuis le 2 décembre 2025, France Assos Santé Normandie compte parmi les 55 signataires de la charte Romain Jacob. Son objectif est d'améliorer l'accès aux droits et aux soins des personnes vivant avec un handicap dans le département du Calvados.



➤ Autres représentations stratégiques

- ➡ Comité d'orientation du dispositif d'appui à la coordination 14 (DAC 14).
- ➡ Comités opérationnels départementaux (COD) : ils étudient les créations de maisons de santé, de pôles de santé, de communautés professionnelles territoriales de santé... France Assos Santé Normandie **a organisé une visioconférence** et a créé **un support pour aider** ses représentants à siéger.
- ➡ Conseil d'administration d'Appui santé 27 (DAC 27 Sud).
- ➡ Groupe de travail piloté par la commission spécialisée droits des usagers de la CRSA : organisation du webinaire sur la démocratie en santé, création d'un guide du RU en CTS, réflexion sur les différentes formes d'engagement des usagers...
- ➡ Assemblée générale de Planeth Patient.
- ➡ Assemblée générale de Promotion Santé Normandie.
- ➡ Conseil d'administration et bureau de la FHF Normandie.
- ➡ Conseil d'administration de l'ORS-CREAI Normandie.

Plaidier





Groupes de travail internes

France Assos Santé Normandie mène des actions de plaidoyer afin de faire entendre la voix des usagers du système de santé. Cette mission se traduit notamment par des contributions à des groupes de travail internes à la délégation.

➤ “Faire connaître les représentants des usagers” (depuis 2020)

Groupe de travail composé de **9** RU normands.

➡ **6** réunions en visioconférence

Le groupe de travail a validé la déclinaison régionale du kit du représentant des usagers en établissement de santé. Il s’agit de supports pour valoriser le rôle et les actions des RU.



➤ **AMBITION 1 - “Renforcer la cohésion et la structuration du réseau”**



Groupe de travail composé de **5** acteurs associatifs.

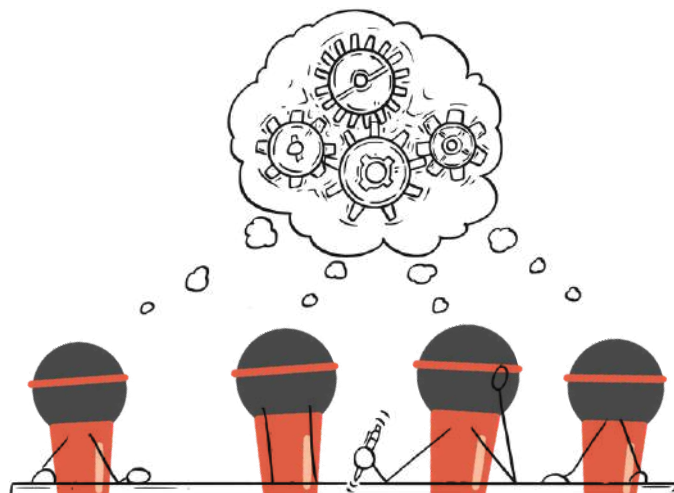
➡ **6** réunions en visioconférence

Ce groupe de travail a travaillé sur le document explicatif du “réfèrent associatif”. L’objectif du groupe est de renforcer le sentiment d’appartenance des associations à France Assos Santé et de créer des espaces d’échanges.

➤ **AMBITION 2 - “Revitaliser et amplifier la démocratie en santé”**

Groupe de travail composé de **7** RU normands. ➡ **6** réunions en visioconférence

Le groupe de travail a souhaité illustrer la plus-value du rôle des représentants des usagers au sein des établissements de santé. Après avoir recueilli des témoignages de RU, les situations concrètes expliquées ont été traduites sous la forme d’une bande dessinée. L’objectif est que les usagers comprennent les rôles des représentants des usagers.



» Communiqués de presse

> “Journée européenne de vos droits en santé : et si on en parlait ensemble”

Chaque année, le 18 avril est la journée européenne de vos droits en santé (JEDS). C’est l’occasion de venir échanger avec le public et les professionnels de santé, dans les établissements où de nombreuses manifestations sont coorganisées par les représentants des usagers (RU) qui y sont engagés.

En 2025, France Assos Santé Normandie a mis à disposition du public plusieurs outils dont un quiz en ligne sur les droits en santé et un livret de coloriage, à destination des enfants hospitalisés.



> “Finis les internes aux urgences du CHU de Caen, quel impact pour les usagers, patients et familles ?”

Même si la décision de l’ARS de suspendre l’accueil des internes aux urgences du CHU de Caen semblait nécessaire, France Assos Santé Normandie s’est interrogée sur l’impact pour les usagers.

Les patients ont besoin d’une bonne prise en charge, en toute sécurité, et les internes ont besoin d’une formation solide pour devenir les médecins compétents de demain.

Il est primordial de renforcer l’attractivité de notre région pour voir affluer des médecins seniors en capacité de former les internes.

Suite à ce communiqué, un temps d’échanges a eu lieu avec l’ARS de Normandie.

» Interviews



- ➔ Mercredi 26 mars, Valérie Crocq a été interviewée par *Presse de la Manche* au sujet du **combat contre la désinformation liée au VIH**.
- ➔ Lundi 19 mai, le président de France Assos Santé Normandie a été interviewé par *Paris Normandie* au sujet de la **grève des taxis conventionnés**.
- ➔ Vendredi 7 novembre, le président de France Assos Santé Normandie a été interviewé par *Sweet FM* au sujet de **l’Impact de la fin des internes aux urgences du CHU de Caen pour les usagers**.
- ➔ Vendredi 28 novembre, le président de France Assos Santé Normandie a été interviewé par *Ici Normandie* au sujet de **l’accès aux soins et la satisfaction des usagers**.

» Enquêtes portées par France Assos Santé Normandie

> Témoignages de RU sur la valorisation de leur rôle

Le groupe de travail interne sur l'ambition 2 souhaitait illustrer la plus-value du rôle des représentants des usagers. Pour cela, une enquête visant à recueillir leurs témoignages a été réalisée, puis publiée sur notre site internet afin de valoriser leur engagement.

> Mobilisation des RU aux Assises en 2024

La faible mobilisation lors des Assises du RU a amené France Assos Santé Normandie, et en particulier son groupe de travail interne "Faire connaître les RU", à s'interroger sur les raisons d'un nombre de participants si peu élevé.

Cet événement est organisé tous les deux ans à Caen. Le contenu est très riche en informations et des temps sont dédiés aux échanges et au partage. Les participants sont toujours très satisfaits de ces journées.

Une enquête a donc été diffusée auprès des représentants des usagers afin de mieux comprendre les freins à leur participation.



» Enquêtes co-construites ou relayées

> Accès à un kinésithérapeute sur le territoire de la Manche

France Assos Santé Normandie a été interpellée par la CPAM de la Manche. Il devient de plus en plus difficile de consulter un(e) kinésithérapeute dans des délais raisonnables et à proximité de son domicile. Des témoignages d'habitants de la Manche ont donc été recueillis pour identifier leurs difficultés d'accès à un(e) kinésithérapeute.

Les réponses serviront à documenter la réalité de terrain auprès des instances sanitaires et elles permettront de soutenir l'élaboration de propositions concrètes pour renforcer l'offre de soins.

> Médicaments non utilisés

Cette enquête de l'OMEDIT Normandie visait à connaître la gestion des médicaments non utilisés par les patients.

L'objectif final est de proposer des solutions pour réduire le volume de médicaments jetés chaque année.

France Assos Santé Normandie a réalisé la mise en page du visuel affiché dans les pharmacies et a relayé l'enquête auprès de son réseau.



> Chutes dans l'espace public extérieur

Cette enquête est menée par l'Université de Caen Normandie et le Cerema, avec le soutien de l'ARS de Normandie dans le cadre du Plan Antichute. Elle vise à prioriser les principaux facteurs de risque et les actions de prévention afin d'élaborer des recommandations régionales.



Interventions à des événements régionaux

» Journée régionale des soins écoresponsables

Le 13 mars, France Assos Santé Normandie a tenu un stand à la journée régionale des soins écoresponsables à Rouen, co-organisée par l'ARS de Normandie et l'OMEDIT. Cet événement a accueilli près de 150 professionnels. A l'aide d'un mur d'expression, les participants ont partagé leurs idées et expériences sur l'implication des représentants des usagers dans la transition écologique. Ils ont également pu repartir avec un dépliant sur les représentants des usagers et un flyer proposant des actions à mener conjointement.

» Journée sur les refus de soins

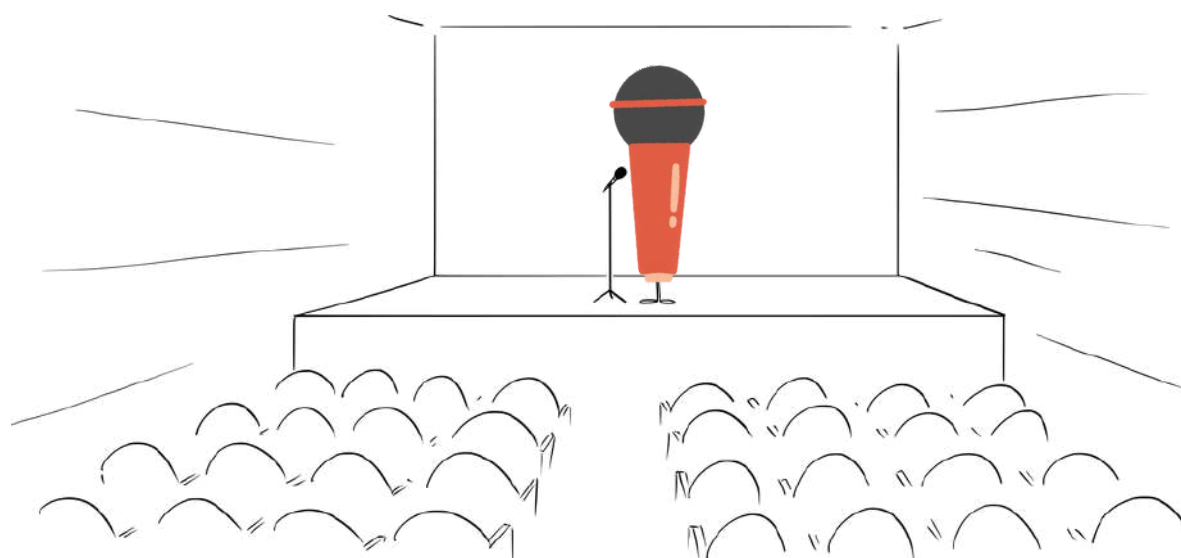
Le 4 novembre, l'association L'Abri a co-organisé une journée sur les refus de soins, avec la CPTS Eure, le DAC Est et le DAC Ouest de l'Eure. A la suite d'une enquête, les professionnels avaient fait part de leurs difficultés face aux ruptures de parcours. Ainsi, France Assos Santé Normandie est intervenue à une table ronde sur les motifs de refus de soins de la part des usagers et les leviers d'action.

» Journée "Santé mentale : coopérer pour mieux agir"

Le 25 novembre à Lisieux, l'URIOPSS organisait une journée interfédérale dédiée à la santé mentale. France Assos Santé Normandie était représentée par l'association adhérente Advocacy qui est intervenue lors de la table ronde pour présenter les groupes d'entraide mutuelle.

» Colloque des 80 ans de la Sécurité sociale

Le 28 novembre se tenait un colloque à Rouen à l'occasion des 80 ans de la Sécurité sociale. Claire PEREZ, ancienne RU en CPAM, est intervenue au nom de France Assos Santé Normandie lors d'une table ronde sur la perception de la Sécurité sociale par les usagers.

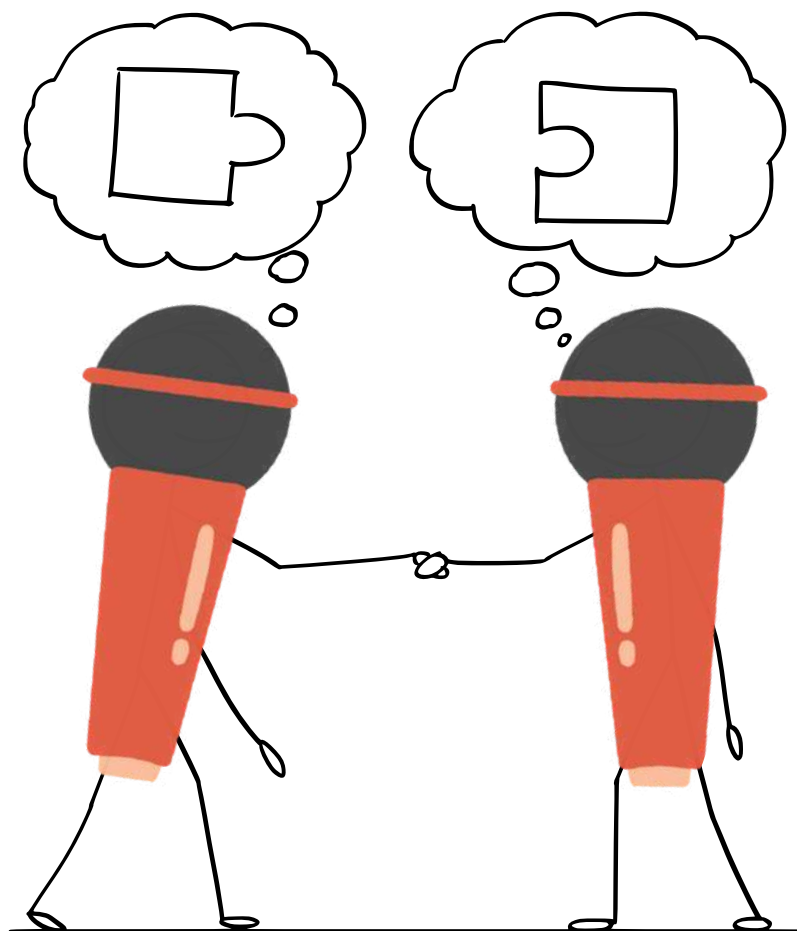




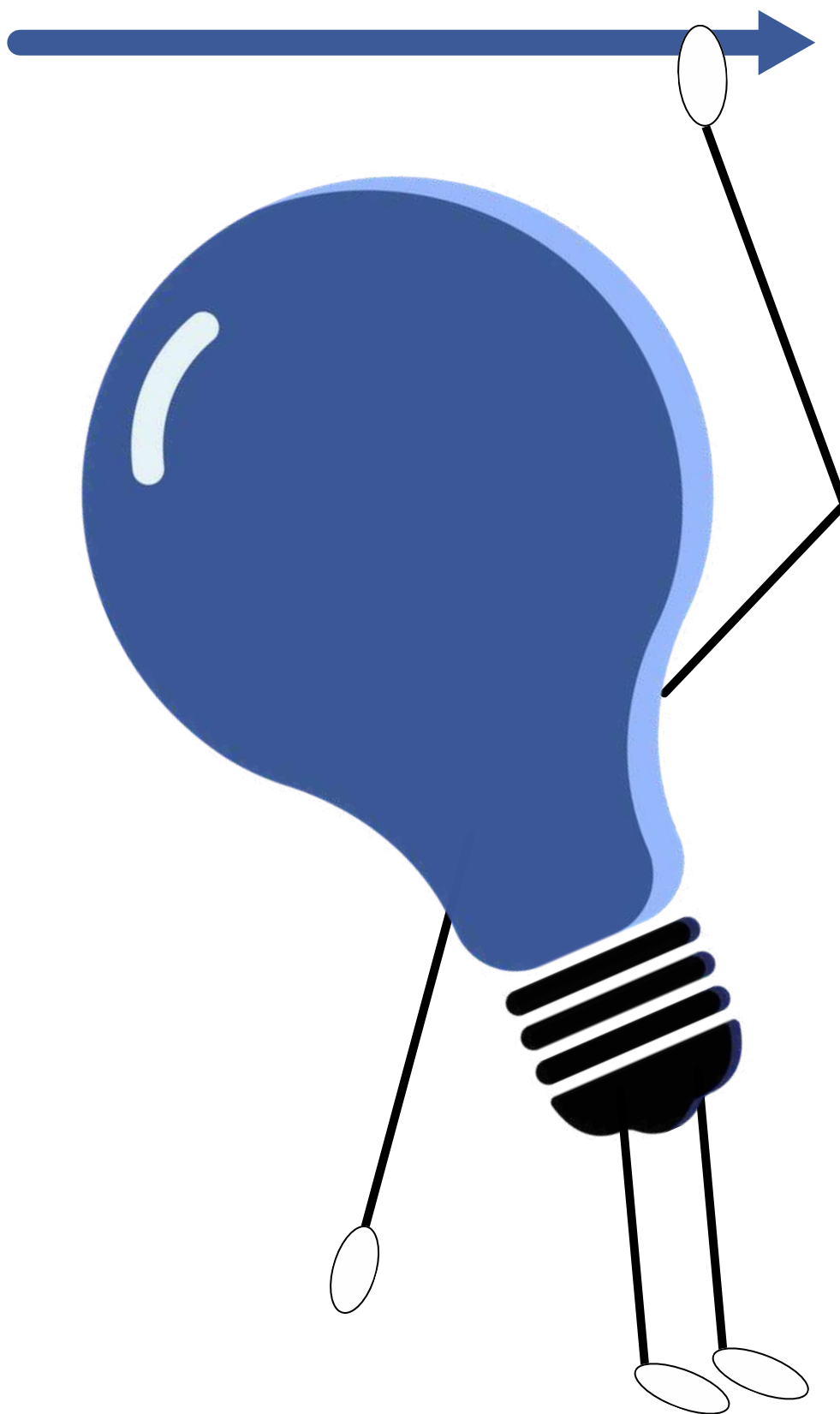
Rencontres institutionnelles

France Assos Santé Normandie échange régulièrement avec les acteurs du système de santé de la région, d'autant plus avec l'arrivée du nouveau président.

- Président de la commission spécialisée droits des usagers (CSDU) de la CRSA.
- Président du Conseil départemental de l'ordre des médecins de la Manche.
- Présidente et directrice de Planeth Patient.
- Directeur général, directeur général adjoint et directrice de la stratégie de l'ARS Normandie.
- Président du Conseil interdépartemental de l'ordre des infirmiers Eure et Seine-Maritime.
- Présidente et coordinatrice de Qual'Va, structure régionale d'appui à la qualité.
- Présidente et directrice de l'ORS-CREAI Normandie.
- Responsables de l'OMEDIT et des centres régionaux de pharmacovigilance.
- Directeur de la CPAM de la Manche.
- Directeur de la CPAM de l'Eure.



Informmer





Information des représentants des usagers

Tout au long de l'année, France Assos Santé Normandie veille à maintenir un lien fort avec les représentants des usagers et ses associations adhérentes grâce à des outils de communication clairs, utiles et adaptés à leurs besoins.

➤ Revue interne “Mag’ du RU”

3 fois par an, France Assos Santé Normandie publie une revue interne dédiée à informer son réseau sur :

- L'actualité en Normandie.
- Les associations adhérentes et leurs missions.
- Les initiatives locales des représentants des usagers normands.
- Les nouveaux documents et ressources à disposition.
- Le calendrier des formations et des événements à venir.



Le document est mis en ligne sur le site Internet et diffusé par mail au réseau.

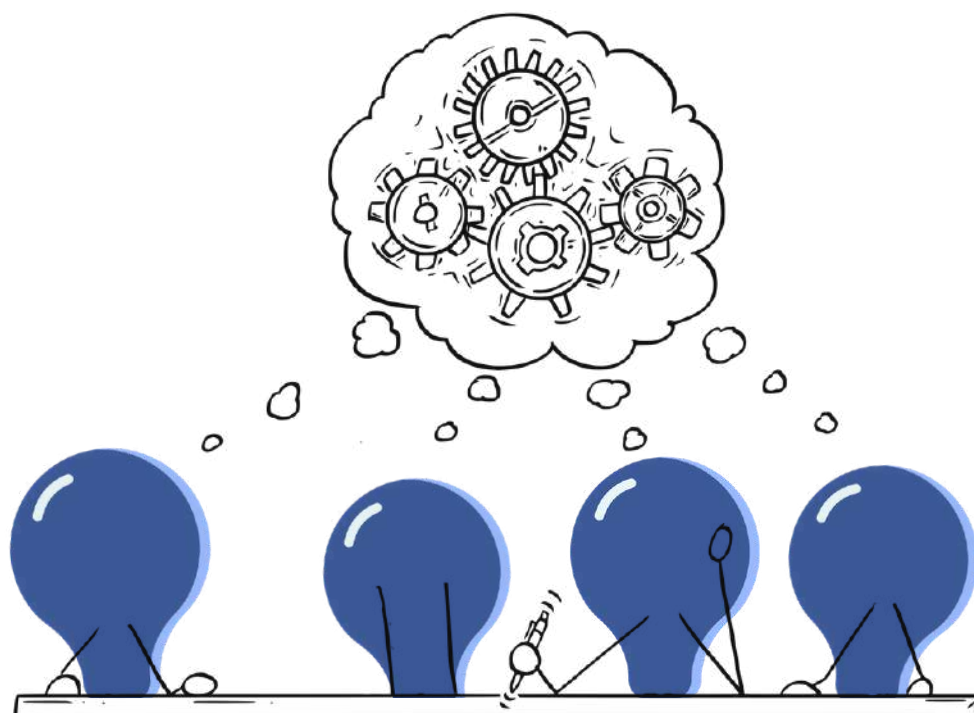
➤ Lancement de la journée européenne des droits en santé 2025

Pour la première année, France Assos Santé Normandie a proposé un webinar de lancement de la JEDS, le 24 février 2025. L'objectif était de recenser et de mettre à disposition des RU différents outils sur les droits en santé.

Tous les RU normands ont donc été destinataires d'un kit complet dématérialisé, incluant notamment un mur d'expression destiné à recueillir les avis et suggestions des usagers.

35 représentants des usagers et bénévoles associatifs ont participé à ce webinar.

La thématique retenue par la délégation normande en 2025 était les droits en santé au travers des chartes (patient hospitalisé, enfant hospitalisé).



➤ Webinaire de lancement de l'offre de formation 2025

Le 20 janvier 2025, France Assos Santé Normandie a proposé, pour la première fois, un webinaire de lancement de l'offre de formation.

Le programme de formation 2025, les nouveautés et les modalités d'inscription y ont été présentés.

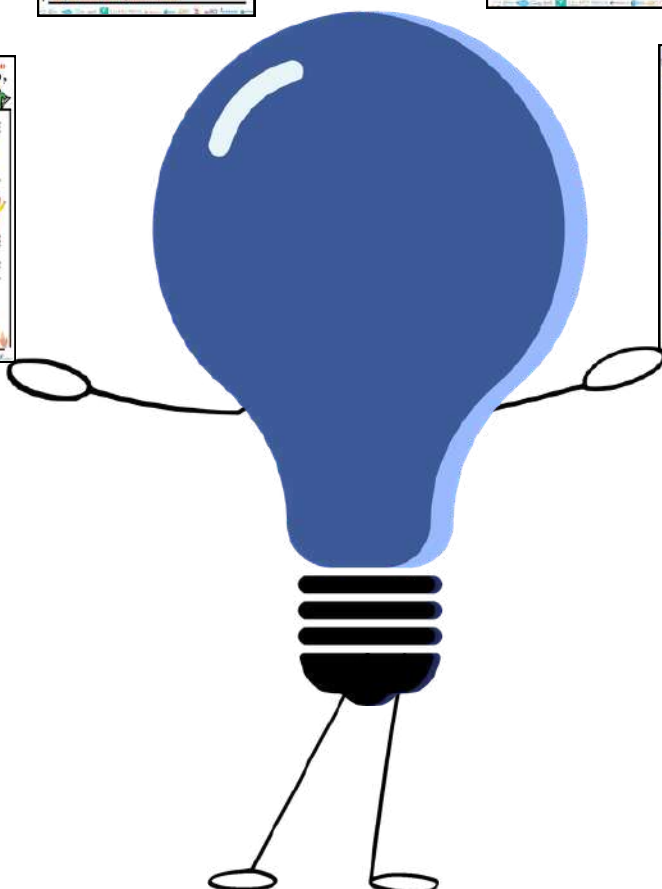
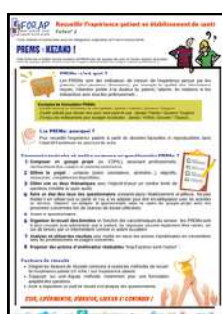
42 représentants des usagers et bénévoles associatifs y ont participé.



➤ Recueil de l'expérience patient

Depuis 2018, France Assos Santé Normandie est impliquée dans le groupe de travail national sur l'engagement des usagers, piloté par la FORAP.

En 2025, le groupe de travail a créé deux fiches sur des méthodes de recueil de l'expérience patient : AmPPatI (Amélioration du Parcours vécu par le Patient par Immersion) et focus group. Ces fiches visent à encourager professionnels et représentants des usagers à travailler ensemble pour améliorer le parcours de soins des patients.





Information des acteurs du système de santé

France Assos Santé Normandie contribue à sensibiliser les professionnels et futurs professionnels de santé aux droits en santé et à la place des usagers dans le système de santé.

➤ **Certificat universitaire « patient-ressource »**

Depuis 2019, France Assos Santé Normandie travaille avec Promotion Santé Normandie, l'Université de Caen, la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie, l'ARS de Normandie et l'espace de réflexion éthique de Normandie. Cette collaboration a donné lieu à la création d'un certificat universitaire pour permettre aux bénévoles associatifs de développer leurs compétences.

En 2025, France Assos Santé Normandie a animé une partie du module sur la démocratie en santé. Les étudiants de la 5^{ème} promotion ont pu découvrir France Assos Santé, ses missions et les droits en santé.

➤ **Intervention sur la communication en santé**

Depuis 2023, France Assos Santé Normandie intervient en Master 2 Management et coordination des petites unités de santé, à l'IAE de Caen.

Pendant une journée, les étudiants découvrent France Assos Santé, ses missions, les droits en santé et la communication en santé, à travers des situations pratiques et des outils ludiques.

➤ **Intervention sur la place de l'utilisateur dans le système de santé**

Le 30 octobre 2025, France Assos Santé Normandie est intervenue auprès des étudiants de l'Institut de formation des cadres de santé de Rouen. Au programme : une présentation de l'union d'associations, des droits en santé et des différentes formes d'engagement des usagers dans le système de santé.





Information du grand public

France Assos Santé Normandie met à disposition des outils et supports pour mieux faire connaître les droits en santé et le rôle des représentants des usagers auprès du grand public.

> Outils pour faire connaître les représentants des usagers

> Dépliants "Un représentant des usagers, c'est quoi ?"

En 2025, France Assos Santé Normandie a poursuivi la diffusion des dépliants « **Un représentant des usagers, c'est quoi ?** », pour mieux faire connaître ce rôle essentiel, tant auprès des usagers que des professionnels de santé. Ces supports sont diffusés gratuitement lors d'événements ou directement dans les établissements de santé.



2700

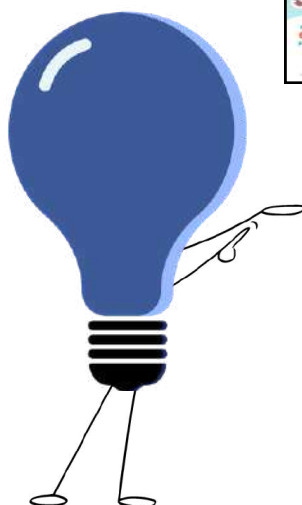


1200

> Kit de présentation des représentants des usagers en établissement de santé

Le kit de présentation des représentants des usagers propose des supports d'information à diffuser dans les établissements de santé. L'objectif est de faire connaître les représentants des usagers et valoriser leur rôle et leurs actions. Plusieurs outils sont mis à disposition des établissements de santé pour rendre plus visibles et accessibles les RU :

- Dépliants
- Badge d'identification
- Capsule vidéo
- Set de table
- Marque-page
- Affiche
- Silhouette



PRÉSENTATION

ANIMER

FORMER

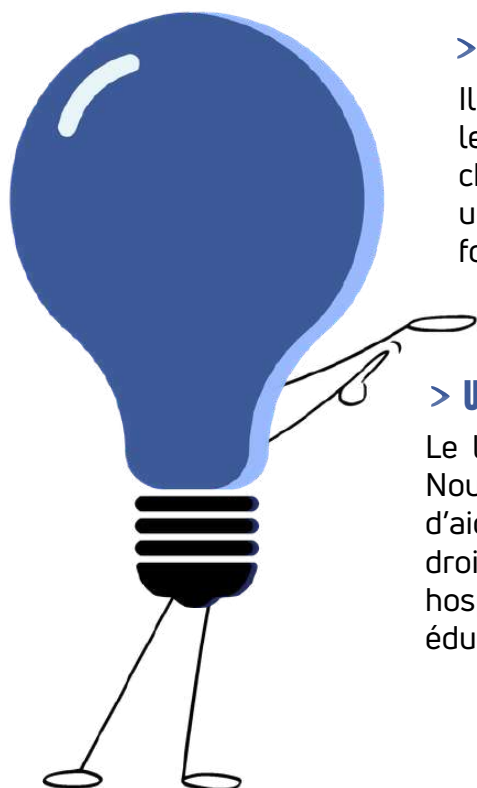
REPRÉSENTER

PLAIDER

INFORMER

ANNEXES

➤ Outils pour sensibiliser sur les droits en santé



> Un quiz sur la charte de la personne hospitalisée

Il a pour objectif de sensibiliser les usagers à leurs droits en santé à partir des principes de la charte de la personne hospitalisée. Il constitue un outil pédagogique simple et accessible (en format papier ou en ligne).



> Un carnet de coloriages sur les droits des enfants hospitalisés

Le livret, co-construit avec les délégations France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine et Auvergne-Rhône-Alpes, a pour objectif d'aider les enfants de 5 à 8 ans à comprendre et exprimer leurs droits en santé, notamment à l'hôpital. Il peut être utilisé en hospitalisation, en consultation, aux urgences ou lors d'ateliers éducatifs.



➤ Campagne de communication sur les promotions alimentaires

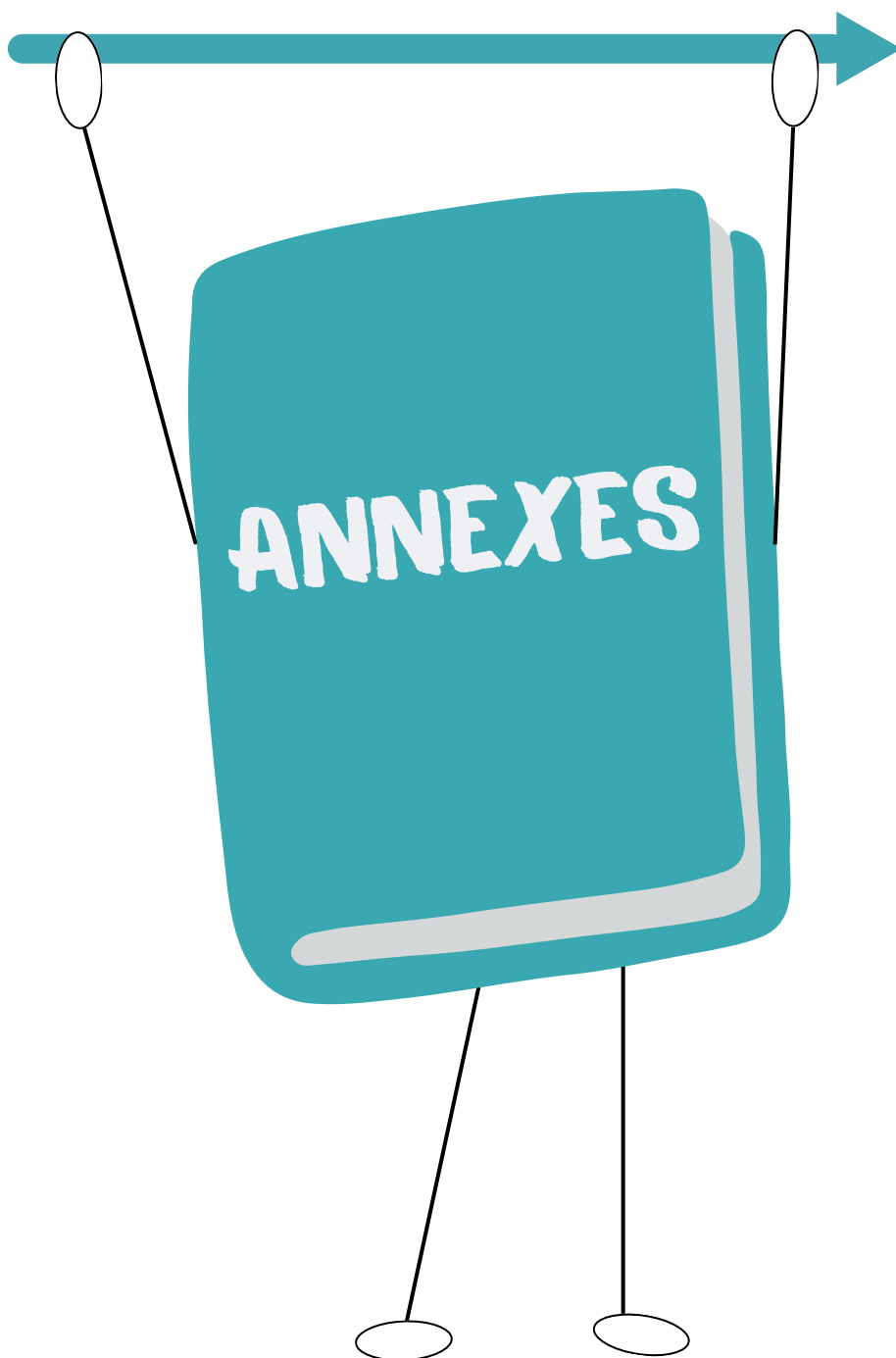
France Assos Santé Normandie a relayé l'enquête nationale sur les promotions alimentaires.

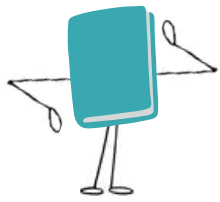
Le résultat a été sans appel : 1 promotion sur 10 concerne un produit sain.

Une pétition a été lancée pour que la grande distribution garantisse au moins 50% de promotions sur des produits de bonne qualité nutritionnelle, à des prix accessibles.



Annexes





Plan stratégique de France Assos Santé

2024 a été marqué par la mise en place du nouveau plan stratégique. Pour répondre aux 3 grandes ambitions et aux actions jugées prioritaires par le réseau de France Assos Santé Normandie, de nouvelles actions ont été mises en place et d'autres ont continuées.

AMBITION 1 – Renforcer la cohésion et la structuration du réseau.

Mise en place
du groupe de
travail

3 OBJECTIFS

- Impulser et entretenir un sentiment d'appartenance à France Assos Santé.
- Favoriser la culture commune et animer la dynamique inter-associative dans l'ensemble du territoire.
- Valoriser les contributions respectives de France Assos Santé, de ses associations membres, de ses délégations et des personnes qui y participent à tous les niveaux.

3 ACTIONS JUGÉES PRIORITAIRES EN NORMANDIE

- Structurer l'accueil des nouvelles associations adhérentes (1.1.1).
- Créer/développer des espaces de partage d'expériences pour contribuer à l'élaboration des positions, échanger sur les pratiques et actualités associatives (1.2.2).
- Inciter les associations membres à communiquer sur leur appartenance à France Assos Santé et à relayer les productions de France Assos Santé (1.3.4).

AMBITION 2 – Revitaliser et amplifier la démocratie en santé.

Mise en place
du groupe de
travail

3 OBJECTIFS

- Favoriser l'appropriation des principes et du fonctionnement de la démocratie en santé.
- Co-construire avec les autres acteurs du système de santé les nouvelles formes d'engagement et favoriser leur complémentarité avec les représentants des usagers.
- Renforcer et animer la communauté des représentants des usagers en leur donnant les moyens de leurs missions pour être un acteur proactif de la transformation du système de santé.

3 ACTIONS JUGÉES PRIORITAIRES EN NORMANDIE

- Illustrer la plus-value du rôle des RU (2.1.3).
- Sensibiliser et former les acteurs du réseau de France Assos Santé (gouvernance, RU, associations, formateurs) aux nouvelles formes d'engagement (2.2.2).
- Animer la communauté des représentants des usagers et les accompagner tout au long de leur mandat (2.3.2).

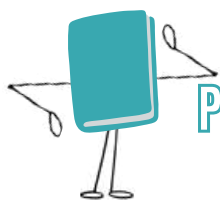
AMBITION 3 – Eclairer et transformer les politiques publiques ayant un impact.

3 OBJECTIFS

- Structurer notre capacité d'enquête et de recueil des expériences usagers.
- Consolider notre expertise pour être en mesure de produire des analyses, avis et recommandations éclairés et informés.
- Gagner collectivement en capacité d'influence.

3 THÈMES DE PLAIDOYER JUGÉS PRIORITAIRES EN NORMANDIE

- La détérioration de l'accès à des soins de qualité.
- Les inégalités sociales et territoriales en matière de santé, de plus en plus criantes.
- L'usage croissant des outils numériques qui, aussi utile soit-il à l'amélioration du système de santé et à son fonctionnement, est susceptible de renforcer des difficultés d'accès aux soins.



Partenaires de France Assos Santé Normandie



Agence régionale de santé Normandie

Signature d'une convention cadre de partenariat le 7 octobre 2024.

Qual'Va (structure régionale d'appui à la qualité)

Adhésion de France Assos Santé Normandie depuis 2018 et membre du conseil d'administration.



Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques en santé

Participation au groupe de travail "Engagement des usagers" depuis 2019 (ex groupe sur la bientraitance).

OMEDIT Normandie

Participation au groupe de travail sur les anti-cancéreux oraux.



Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins

Participation à leur sous-groupe de travail "Communication sur l'hygiène des mains".

Promotion Santé Normandie (PSN, ex-IREPS)

Adhésion de France Assos Santé Normandie depuis 2017.



PLANETH Patient

Plateforme Normande d'Éducation Thérapeutique

Planeth' patient (plateforme normande d'éducation thérapeutique du patient)

Adhésion de France Assos Santé Normandie depuis 2018 et membre du conseil d'administration jusqu'à mi 2024..

Arc-en-Sed

Organisation associée depuis 2020.

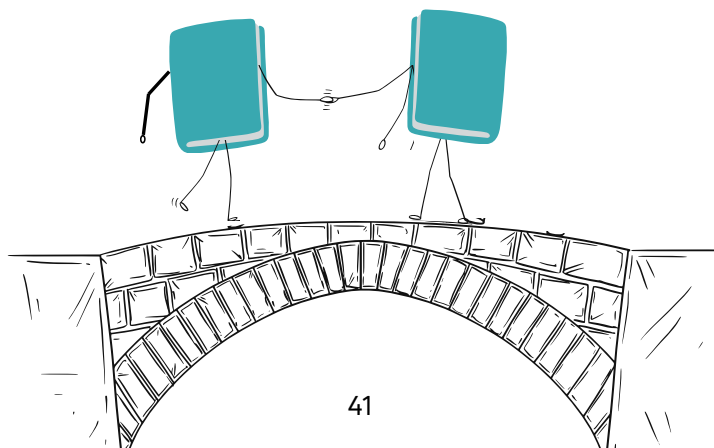


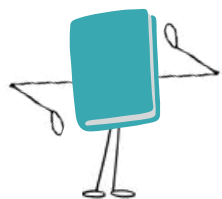
Normand'e-santé (groupement de coopération sanitaire)

Adhésion de France Assos Santé Normandie depuis 2018 au sein du collège E (consultatif).

FHF (Fédération hospitalière de France)

Convention régionale de coopération depuis 2018.





Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales, créée en novembre 2006 par le CISS. L'équipe d'écouteurs est composée d'avocats, de travailleurs sociaux et de juristes spécialisés, soumis au secret professionnel.

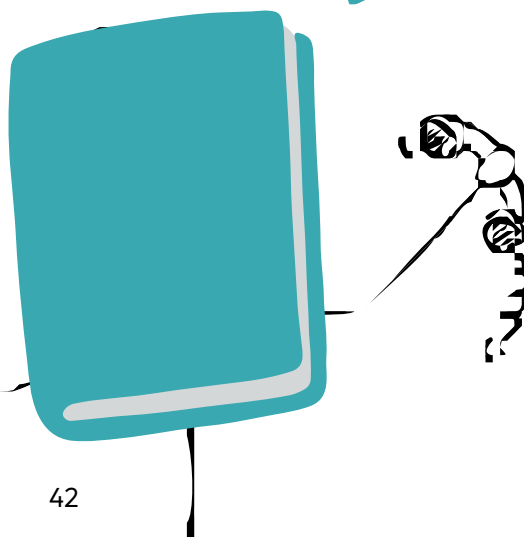
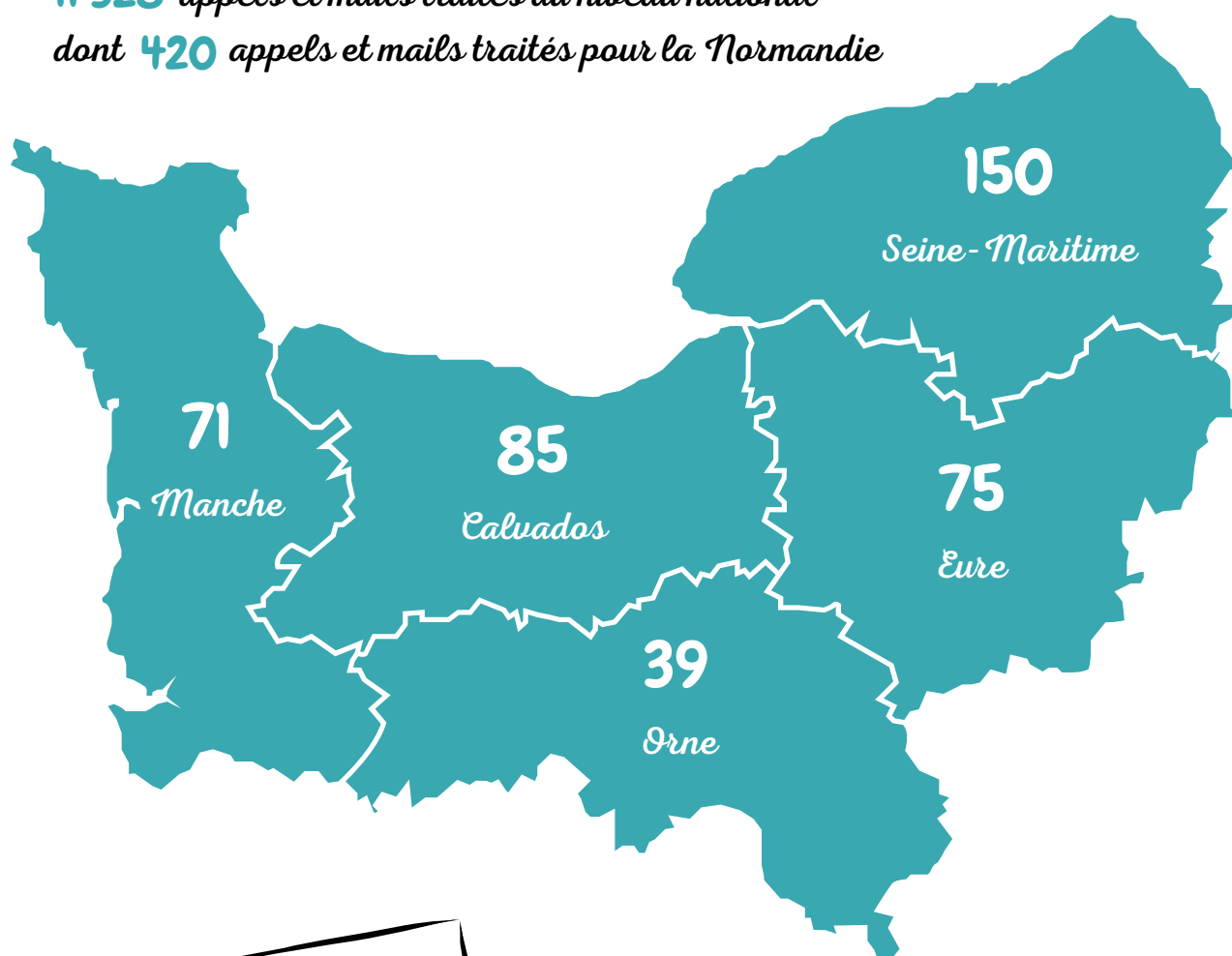
@ Santeinfodroits@france-assos-sante.org

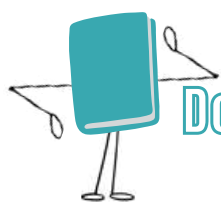
☎ 01 53 62 40 30, lundi / mercredi / vendredi de 14h à 18h, et mardi / jeudi de 14h à 20h
*Prix d'un appel local

En 2025 :

11 328 appels et mails traités au niveau national

dont **420** appels et mails traités pour la Normandie





Les documents sont consultables et téléchargeables  sur le [site Internet](#) et/ou l'[Extranet](#) de France Assos Santé. Vous pouvez également commander des exemplaires papier.

➤ Guides pratiques

Guide du représentant des usagers en comité de protection des personnes (CPP)

Guide du représentant des usagers en établissement de santé

Les différentes formes d'engagement des usagers en établissement de santé

Se repérer dans la e-santé

Inclusion numérique : représentants des usagers, comprendre et participer à l'inclusion numérique

Devenir représentant des usagers en CPAM

Guide du représentant des usagers du système de santé

Fiche mission : Représenter les usagers en DAC

Fiche mission : Le représentant associatif en CPTS

S'engager pour améliorer l'expérience patient

Les principaux mandats de représentation des usagers dans le système de santé

Guide du représentant des usagers en commission des usagers

Agissez pour la santé de tous, représentez les usagers

Connaissez et faites valoir vos droits

Guide du représentant des usagers en commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)



➤ Fiches pratiques

Droits des malades

A.1 Droits des malades dans leurs recours au système de santé

A.1.1 Les droits des patients en Europe

A.1.2 Les droits des personnes mineures dans le système de santé

A.2 Le droit à l'information sur les soins

A.3 Accès au dossier médical et aux informations de santé

A.3.1 Accès au dossier médical et aux informations de santé : les cas particuliers

A.3.2 La durée de conservation des dossiers médicaux

A.3.3 Accès au dossier médical : quels recours face à un refus ?

A.3.4 Lettres types de demande de communication du dossier médical auprès d'un établissement ou d'un professionnel de santé

A.3.5 Le dossier médical partagé

A.3.6 Mon Espace Santé

A.4 Le droit à l'information sur les coûts et la prise en charge des frais de santé

A.5 Le consentement aux soins

A.5.1 Les soins psychiatriques sans consentement

A.6 La personne de confiance

A.7 La tarification d'une chambre particulière dans les établissements de santé

A.8 Victimes d'accident médical, d'infection nosocomiale ou d'affection iatrogène : quelles démarches ?

A.8.1 Les commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales

A.8.2 – L'indemnisation par l'ONIAM des victimes de contamination au virus de l'hépatite C par transfusion de produits sanguins ou d'injections de médicaments dérivés de sang

A.8.3 L'indemnisation des victimes du benfluorex (Mediator) devant l'ONIAM

A.8.4 L'action de groupe en santé

A.9 La procédure disciplinaire devant les ordres des professions de santé

A.10 Refus de soins aux bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire et de l'aide médicale d'État

A.10.1 Accompagnement par les associations des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire ou de l'aide médicale d'État, victimes de refus de soins

A.11 La prise en charge de la douleur et de la souffrance

- A.12 Fin de vie et directives anticipées
- A.13 L'automédication
- A.13.2 La conciliation médicamenteuse
- A.14 La télémédecine
- A.14.1 La téléconsultation
- A.14.2 Le télésoin
- A.15 Le dossier pharmaceutique
- A.17 L'historique des remboursements
- A.18 L'impact de l'état de santé sur le permis de conduire
- A.19 Le prélèvement et don d'organes et de tissus: quel régime juridique ?
- A.20 Les dispositifs de lutte contre le non-recours aux soins de santé
- A.21 Le droit de l'usager au respect de sa vie privée et du secret des informations



Démocratie sanitaire

- B.1 Le représentant des usagers du système de santé
- B.2 La commission des usagers : son rôle dans l'examen des plaintes
- B.3 La commission des usagers : son rôle dans la démarche qualité et sécurité des établissements de santé
- B.4 Agrément des associations de santé
- B.5 Où siègent les représentants des usagers du système de santé ?
- B.6 Le congé de représentation des représentants des usagers du système de santé
- B.7 L'organisation régionale et territoriale de notre système de santé
- B.7.1 Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)
- B.7.2 Les exercices coordonnés en soins primaires
- B.8 L'exercice libéral de la médecine à l'hôpital
- B.9 La prévention des conflits d'intérêts dans le domaine de la santé

Sécurité sociale

- C.1 L'accès à la prise en charge des frais de santé par l'Assurance maladie
- C.2.1 Complémentaires santé : Les contrats responsables et solidaires
- C.2.2 La complémentaire santé solidaire
- C.2.3 Le 100% santé : la prise en charge intégrale des lunettes, prothèses dentaires et aides auditives
- C.3 Le contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale
- C.4 L'accès aux soins des étrangers en situation administrative précaire
- C.5 Le régime des affections de longue durée
- C.5.1 Le protocole de soins
- C.6 Forfaits et franchises
- C.6.1 Le forfait journalier hospitalier
- C.6.2 Le forfait de 24€ sur les actes lourds ou coûteux
- C.7 Le parcours de soins coordonnés
- C.8 Le tiers payant
- C.9.1 L'exercice libéral de la médecine
- C.9.2 Prise en charge des médicaments par l'Assurance maladie
- C.9.3 La prise en charge des frais de transport
- C.9.4 L'action sanitaire et sociale de l'Assurance maladie
- C.9.5 La prise en charge des soins à l'étranger
- C.9.5.1 La Carte européenne d'Assurance maladie
- C.9.6 La prise en charge des cures thermales
- C.9.7 MonPsy
- C.10 La pension d'invalidité des salariés
- C.11 L'impact de la maladie et du handicap sur la retraite des salariés

Santé et travail

- D.1 Les revenus des salariés en arrêt maladie
- D.1.1 Le contrôle des arrêts maladie des salariés par l'employeur et ses conséquences sur l'indemnisation
- D.1.2 Le temps partiel thérapeutique des salariés
- D.2 Fonctionnaires : les congés pour maladie
- D.2.1 Agents contractuels de la fonction publique : les congés pour maladie, accident du travail ou maladie professionnelle
- D.2.2 Le temps partiel thérapeutique dans la fonction publique
- D.3 L'impact des arrêts maladie sur les congés payés

- D.4 Les droits des victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- D.5 Accompagner une personne malade ou en situation de handicap : les dispositifs prévus par le droit du travail
- D.6 Aptitude et inaptitude médicale des salariés
- D.7 Les contrats de groupe obligatoires
- D.7.1 La portabilité des contrats de groupe obligatoires
- D.8 Arrêt maladie et indemnisation du chômage : quelle articulation ?

Assurance et emprunt

- E.1 Accès à l'assurance des personnes malades ou en situation de handicap

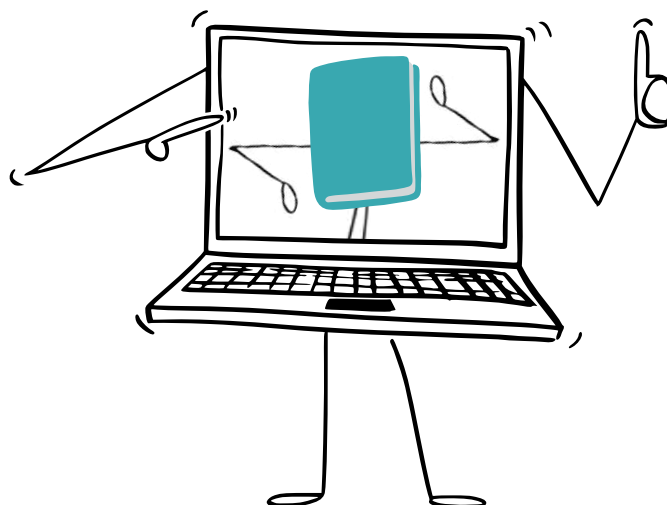
➤ Fiches "Boîte à outils du RU" (uniquement sur *Extr@net*)

- N° 1 Evaluer le bon fonctionnement de ma CRSA
- N° 2 Représenter les usagers : 12 points clés
- N° 3 Les données clés de mon établissement de santé
- N° 4 Commission des usagers : la plainte/réclamation de l'utilisateur est-elle correctement traitée ?
- N° 5 Formations des RU de France Assos Santé : les sigles les plus fréquemment utilisés
- N° 6 Clés pour le débat public en santé
- N° 7 Commission des usagers – L'ordre du jour idéal : sur quoi travailler ?
- N° 8 Clés pour éviter un piège : « Les droits et devoirs » des malades
- N° 9 La population et la santé dans ma région / mon territoire : les données clés
- N° 10 Présider, ou pas, la commission des usagers ? Telle est la question !
- N° 11 Alimentation et nutrition en établissement de santé : quels domaines d'action pour le RU ?
- N° 12 Annonce du dommage associé aux soins : RU, les outils pour agir
- N° 13 Comment évaluer le livret d'accueil ?
- N° 14 Formation « Projet des usagers » : la fiche diagnostic
- N° 15 Inscrire son action dans une dimension territoriale
- N° 16 Prendre son mandat en commission des usagers d'un établissement de santé : quelques repères
- N° 17 Prendre en compte les événements indésirables pour améliorer la sécurité du patient : anticipons les risques

- E.2 L'accès au prêt et à l'assurance emprunteur des personnes en situation de risque aggravé : la convention AERAS

Handicap et perte d'autonomie

- F.1 L'allocation aux adultes handicapés
- F.2 La reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
- F.3 La carte mobilité inclusion (CMI)
- F.4 La prestation de compensation du handicap
- F.5 L'aide sociale à l'hébergement des personnes âgées dépendantes





ALD : affection longue durée

ANSM : Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé

ARS : Agence régionale de la santé

CAL : commission de l'activité libérale au sein des établissements de santé

CARSAT : caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

CDAPH : commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées

CDCA : conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (ex-CODERPA)

CDSP : commission départementale des soins psychiatriques

CDU : commission des usagers au sein des établissements de santé

CLAN : comité de liaison alimentation et nutrition au sein des établissements de santé

CLIN : comité de lutte contre les infections associées aux soins au sein des établissements de santé

CLS : contrat local de santé

CLUD : comité de lutte contre la douleur au sein des établissements de santé

CME : commission médicale d'établissement au sein des établissements de santé

CODAMUPSTS : comité départemental de l'aide médicale d'urgence et de la permanence des soins et des transports sanitaires

CPAM : caisse primaire d'Assurance maladie

CPP : comité de protection des personnes

CPTS : communauté professionnelle territoriale de santé

CRCI ou CCI : commission (régionale) de conciliation et d'indemnisation

CRSA : conférence régionale de la santé et de l'autonomie

CTS : conseil territorial de santé

CVS : conseil de la vie sociale

DAC : dispositif d'appui à la coordination

EHPAD : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

EIG : événement indésirable grave

ENS : espace numérique de santé

ESP : équipe de soins primaires

ESSMS : établissement et services sociaux et médico-sociaux

ETP : éducation thérapeutique du patient

GHT : groupement hospitalier de territoire

HAD : hospitalisation à domicile

HAS : Haute autorité de santé

IRAPS : instance régionale d'amélioration de la pertinence des soins

MDPH : maison départementale des personnes handicapées

MSP : maison de santé pluridisciplinaire

PRAPS : programme régional pour l'accès aux soins et à la prévention des plus démunis

PASS : permanence d'accès aux soins de santé

PRS : projet régional de santé

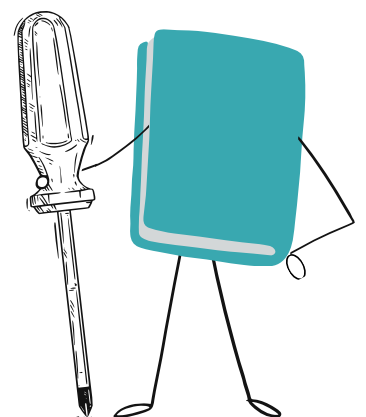
PTA : plateforme territoriale d'appui

PTS : projet territorial de santé

PTSM : projet territorial de santé mentale

RU : représentant des usagers (du système de santé)

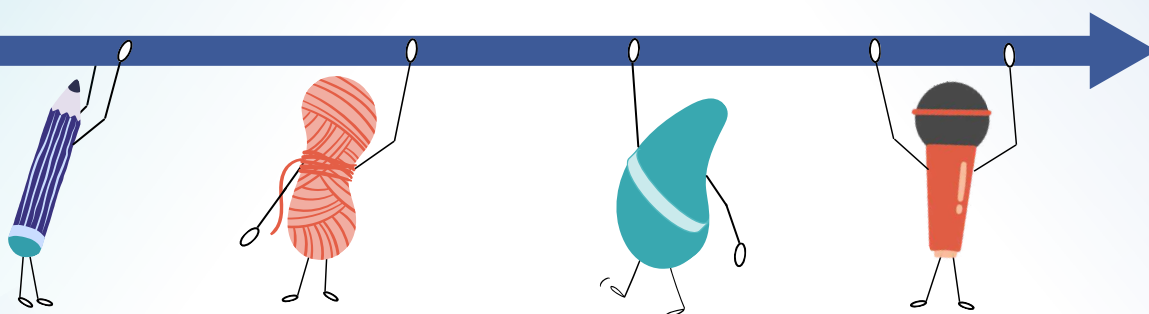
SSR : soins de suite et de réadaptation



France Assos Santé

La voix des usagers

Normandie



15 rue de l'Ancienne Prison - 76000 Rouen



normandie@france-assos-sante.org



02 35 36 29 81