

LE MAG' DU RU

La revue interne de France Assos Santé Normandie

A LA UNE

30 MARS 2026 :
**ASSEMBLÉE RÉGIONALE ET COMITÉ RÉGIONAL
DE FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE**



NOS RUBRIQUES

- ➔ **LE COIN DES ACTUS**
RENOUVELLEMENT DE LA CRSA
SOIGNE TES DROITS
EXPÉRIMENTATION DU KIT "PLAINTES ET RÉCLAMATION EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ"

- ➔ **DU CÔTÉ DES RU**
INTERVENTION AUPRÈS DES ÉTUDIANTS DE CAEN
REPRÉSENTATION DE FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE AU CORESS

- ➔ **ALLÔ LES DOCS**

- ➔ **ON FAIT LE POINT
A VOS AGENDAS**

DU CÔTÉ DES ASSOS

**RECRUTER DES REPRÉSENTANTS DES
USAGERS AU SEIN DES ASSOCIATIONS**





Chers représentants des usagers,

Ce nouveau numéro du Mag du RU s'inscrit pleinement dans notre volonté de faire vivre un réseau engagé, informé et toujours plus proche des réalités du terrain.

“À la Une”, nous revenons sur l'assemblée régionale et le comité régional qui ont eu lieu le 30 mars dernier. Ces deux temps forts de notre vie associative permettent de partager nos expériences, et de renforcer notre cohésion pour porter ensemble la voix des usagers dans toute sa diversité.

Dans le **“Coin des actus”**, nous mettons en lumière des outils concrets au service des droits des usagers. Le dispositif **“Soigne tes droits”** reste un levier précieux pour mieux informer et accompagner chacun dans ses démarches. Nous vous présentons également une expérimentation prometteuse : le kit des plaintes et réclamations dans les établissements de santé, conçu pour faciliter l'expression des usagers et améliorer la prise en compte de leurs retours.

“Du côté des RU”, l'engagement de terrain est à l'honneur avec l'intervention de deux représentantes des usagers auprès des étudiants de l'école d'infirmiers de Caen. Une belle illustration de la transmission et du dialogue entre générations de professionnels et de représentants, essentielle pour faire évoluer les pratiques et renforcer la place des usagers dans le système de santé.

Enfin, dans la rubrique dédiée aux associations, nous avons proposé à **Coordination Handicap Normandie**, récemment entrée dans notre réseau, de vous faire découvrir leurs actions et leur engagement, qui viendront enrichir encore davantage notre dynamique collective.

Ce numéro témoigne, une fois de plus, de la vitalité de notre réseau et de l'importance de notre mobilisation. Continuons à faire entendre la voix des usagers, avec conviction et détermination.

Très bonne lecture.

Paul MERCIER DES ROCHETTES,
Président de France Assos Santé Normandie



TEMPS FORT DE L'ANNÉE LE 30 MARS AVEC NOS INSTANCES RÉGIONALES

Lundi 30 mars matin à Caen s'est tenue l'**assemblée régionale de France Assos Santé Normandie**, réunissant l'ensemble des associations adhérentes. Sur 76 associations adhérentes, 38 associations étaient présentes et 23 associations représentées.

La matinée a débuté avec un "bingo". Cette animation a immédiatement instauré une atmosphère détendue, participative et a favorisé les échanges entre les participants.

Puis, plusieurs points ont été abordés :

- L'adoption du rapport d'activité 2025,
- Les comptes 2025 et le budget prévisionnel 2026,
- Le kit du RU en établissement de santé,
- "Soigne tes droits".

L'après-midi, le **comité régional** s'est réuni avec 14 associations présentes ou représentées sur 18 membres élus du comité régional.

Les membres du comité régional ont abordé les points suivants :

- Approbation du compte rendu du comité régional du 30 janvier 2026,
- Expérimentation du kit "plainte et réclamation en établissement de santé",
- Renouvellement de la CRSA,
- Action de France Assos Santé sur les "Municipales 2026".



➔ RENOUELEMENT DE LA CRSA

Les mandats des membres actuels de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) Normandie prennent fin le 30 septembre 2026. Il convient, avant leur expiration, de procéder à leur **renouvellement** ou à leur **remplacement** pour une durée de cinq ans à compter du 1^{er} octobre 2026.

La date limite de dépôt des candidatures est fixée au **18 juin 2026**.

[Cliquez ici pour accéder à l'appel à candidatures](#)

➔ SOIGNE TES DROITS

Cette année, France Assos Santé Normandie met à l'honneur les **rôles des représentants des usagers** au sein des établissements de santé à partir d'illustrations représentant des situations vécues par les patients et leurs proches.

Lors du webinaire « **Représentants des usagers, mettez en place une action dans l'établissement où vous siégez** » du mardi 10 février, des outils y ont été présentés, notamment pour tenir un stand :

Kit complet du jeu « Vrai ou Faux »



Kit du jeu « A vos cartes, prêt, placez »



Kit complet du « Mur d'expression »



Pour aller plus loin, retrouvez tous les outils en 1 clic :

- Outils utiles pour mon mandat de RU
- Outils sur les Droits en santé
- Outils pour faire connaître les missions des RU en établissements de santé

[Cliquez ici](#)

➔ EXPÉRIMENTATION DU KIT “PLAINTES ET RÉCLAMATION EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ”

Les délégations régionales PACA et Ile-de-France ont créé un kit pour **aider les représentants des usagers dans le traitement des plaintes et réclamations** :

- **Un guide** (avec logigramme de gestion des plaintes, rappels réglementaires, points essentiels à observer en tant que RU, initiatives et expériences d'autres RU).
- **Un courrier type à adresser à l'établissement.**
- **Un diaporama de présentation de la démarche.**
- **Une grille de suivi à remplir avec les membres de la CDU.**



Ce kit est en cours d'expérimentation en Normandie par des représentants des usagers issus de 22 établissements de santé.

L'expérimentation leur a été présentée lors d'une visioconférence (lundi 9 et mercredi 11 mars). Ils ont ensuite reçu les outils par mail.

Les RU testeront les outils dans leur établissement jusqu'en juin 2026. Ils feront ensuite leur retour d'expérience lors d'un webinaire et en complétant un questionnaire en ligne.

➔ INTERVENTION AUPRÈS DES ÉTUDIANTS DE CAEN

Lundi 23 mars, deux représentantes des usagers du CHU de Caen, **Martine LECHARPENTIER** (UDAF 14) et **Réjane TURGIS** (ADMD Normandie), ont animé une session au **PFRS de Caen** devant environ 30 étudiants en électroradiologie médicale.



Au cours de cette intervention d'1h30, elles ont présenté leurs missions et expliqué leur rôle essentiel dans le système de santé.



Une belle reconnaissance de la place des usagers dans la formation des futurs professionnels, ouvrant la voie à un partenariat durable.



Merci à elles pour leur engagement et bravo pour cette action inspirante !



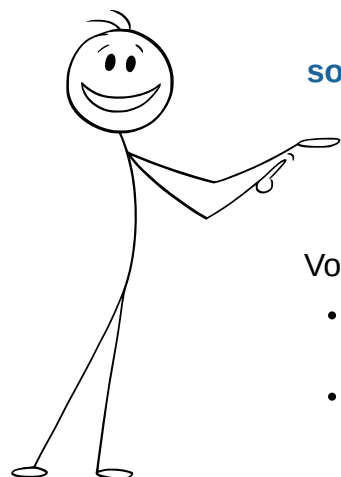
➔ REPRÉSENTATION DE FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE AU CORESS

Le CORESS Normandie (Comité de Coordination Régionale de la Santé Sexuelle) est une structure publique de santé. Il remplace les anciens COREVIH depuis 2025.

Valérie CROCQ, représentante des usagers au nom de France Assos Santé Normandie au sein du CORESS. Elle a participé à l'assemblée plénière du jeudi 9 avril.



Ces représentations au nom de France Assos Santé permettent de veiller à ce que la place des usagers soit respectée et que leurs besoins ne soient pas oubliés dans les décisions prises.



Vous aussi, vous souhaitez veiller à ce que les usagers ne soient pas oubliés dans les décisions prises dans les instances et porter la voix de France Assos Santé Normandie ?



Contactez-nous !

Voici quelques postes vacants :

- Un représentant du **comité opérationnel départemental de la Manche** (COD 50),
- Un titulaire et suppléant au **comité consultatif allocations ressources section Psychiatrie** (CCAR-Section psychiatrie).

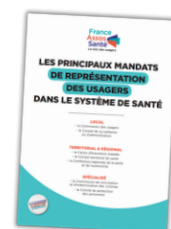


RECRUTER DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU SEIN DES ASSOCIATIONS

Dans un contexte général où on constate une diminution du nombre de citoyens engagés comme bénévoles dans des associations, il est de plus en plus difficile de pourvoir les mandats de représentants des usagers dans les différentes instances de santé.

France Assos Santé propose aux associations membres des outils de communication pour aider à recruter de nouveaux représentants des usagers.

- Un guide à l'intention des associations agréées, pour comprendre la représentation des usagers et comment désigner des RU. Cet outil s'adresse aux personnes qui développent la représentation des usagers dans leur association.
- Un dépliant pour présenter la représentation des usagers aux adhérents des associations agréées. Synthétique, il est destiné à être distribué dans tous types d'événements organisés par les associations.
- Une brochure sur les principaux mandats de représentation. Elle décrit dans le détail les instances où les représentants des usagers ont la parole, et les spécificités des actions à y mener.



**Nouveauté
normande**

- Un dépliant format BD pour illustrer des situations concrètes dans lesquelles solliciter les représentants des usagers.



Pensez à vous créer un compte sur notre **Extranet**.

➔ Pour accéder à toutes les ressources.

➔ Pour commander des exemplaires papier de documents utiles tels que :

- Le dépliant de France Assos Santé
- Le dépliant de Santé Info Droits
- La carte de visite de Santé Info Droits
- Les affiches Santé Info Droits



➔ Pour accéder à l'annuaire des représentants des usagers.

LIENS UTILES

Plusieurs appels à candidatures sont en ligne. Les associations peuvent proposer des représentants des usagers notamment dans ces instances :



- Conseil de surveillance en établissement public de santé
- Commission des usagers en établissement de santé, public et privé
- Conférence régionale de la santé et de l'autonomie
- Commission de conciliation et d'indemnisation
- Conseil territorial de santé



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025 DE FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE



BAROMÈTRE SUR LES DROITS DES MALADES

France Assos Santé vient de publier les résultats de son **baromètre annuel des droits des personnes malades**. Si la connaissance des droits continue de progresser, les Français témoignent en revanche de difficultés dans leur application.



DÉPLIANT SUR LES RÔLES DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Découvrez le dépliant paru dans le cadre de **“Soigne tes droits”**. Des bulles en format BD illustrent différentes situations dans lesquelles les usagers peuvent solliciter les RU.



RAPPORT 2025 RELATIF AUX DROITS DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ EN NORMANDIE



FICHES SANTÉ INFO DROITS

Une **nouvelle fiche Santé Info Droits** pratique vient de paraître, rattachée à la thématique “Droits des malades” : **A.16 “Vols, pertes et détériorations d’objets dans les établissements de santé : quels droits pour les usagers ?”**

Les rédacteurs des fiches *Santé Info Droits pratique* ont fait un important travail de **mise à jour d’une grande partie de ces fiches**. Les versions à jour sont disponibles dans la rubrique habituelle sur le site internet de France Assos Santé.



Et toujours accessible [la chaîne YouTube de France Assos Santé](#) notamment pour retrouver les replay de webinaires.

ÉVÈNEMENTS

• **Mardi 5 mai 2026 14h-18h**

La Fédération française pour le don de sang bénévole organise une **marche solidaire**, au départ de la maison du don de l'établissement français du sang à Bois-Guillaume jusqu'au parvis de l'hôtel de ville de Rouen. L'objectif est de promouvoir ses associations et de valoriser le rôle essentiel de son réseau et de ses militants engagés pour la vie. Une animation avec stands sur la santé aura lieu sur le parvis de l'hôtel de ville de 14h à environ 18h.



• **Mardi 26 mai 2026**

Webinaire sur le rôle des RU au Comité Consultatif Allocation Ressources Urgences (CCAR-U)



• **Lundi 1 juin 2026 de 14h à 16h**

Les bénévoles greffées de France rein Normandie témoigneront sur **leur quotidien après la greffe**.

Cet événement est gratuit et ouvert à tous sur inscription par mail (s.bossuat@francerein.org) ou par téléphone (06 13 08 20 84).

Le lieu, accessible en transports en commun, sera indiqué aux personnes inscrites.

• **Mardi 9 juin 2026**

26^{ème} journée régionale de Qual' Va "Améliorons notre organisation"

Inscription obligatoire avant le 2 juin 2026 via le formulaire en ligne



• **Mardi 3 novembre 2026**

3^{èmes} Assises du RU de Normandie, à la maison des associations de Caen.

[Cliquez ici pour vous inscrire](#)

Vous avez de la place dans votre voiture ou vous avez besoin que quelqu'un vous emmène ?

Pour organiser le **co-voiturage**, **[inscrivez-vous en cliquant ici](#)**.

• **Jeudi 24 septembre 2026 16h30-19h30**

Colloque organisé par le CHU de Rouen (**[inscription dès juin](#)**)

"Fin de vie : quels soins pour quels droits ? Défis éthiques et chemins créatifs"

NOS INSTANCES RÉGIONALES

- **COMMISSION RÉGIONALE ET COMITÉ RÉGIONAL** 5 octobre 2026 (*lieu à définir*)
- **BUREAU RÉGIONAL** 11 juin 2026
(*visio*) 3 septembre 2026
19 novembre 2026

LE MAG' DU RU

N° 18 - Mai / Août 2026



**FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE
15 RUE DE L'ANCIENNE PRISON
76000 ROUEN**

TÉL. : 02 35 36 29 81



NORMANDIE@FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG