

# *Et si je devenais représentant des usagers*

**Mercredi 20 mai 2026**  
**Assemblée générale de la**  
**Coordination Handicap Normandie**  
L'Atrium - Rouen



# Missions de France Assos Santé

1<sup>er</sup> juillet 2017 : Création des URAASS (Union régionale des associations agréées du système de santé) dont la délégation normande = **France Assos Santé Normandie**

**Inform**er les usagers, les RU et nos associations adhérentes.

*Mag' du RU, supports informatifs, webinaire, campagne de communication...*



**Représenter** les usagers dans les instances.



**Animer** le réseau des associations adhérentes et les représentants des usagers.

*Commissions de réseau, temps d'échanges, les assises des RU...*



**Plaider**

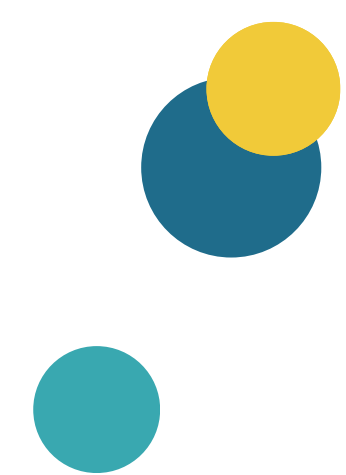
Recueillir et émettre des avis pour améliorer le système de santé.



**Former** les représentants des usagers et les acteurs associatifs de nos associations adhérentes.



France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers  
Normandie



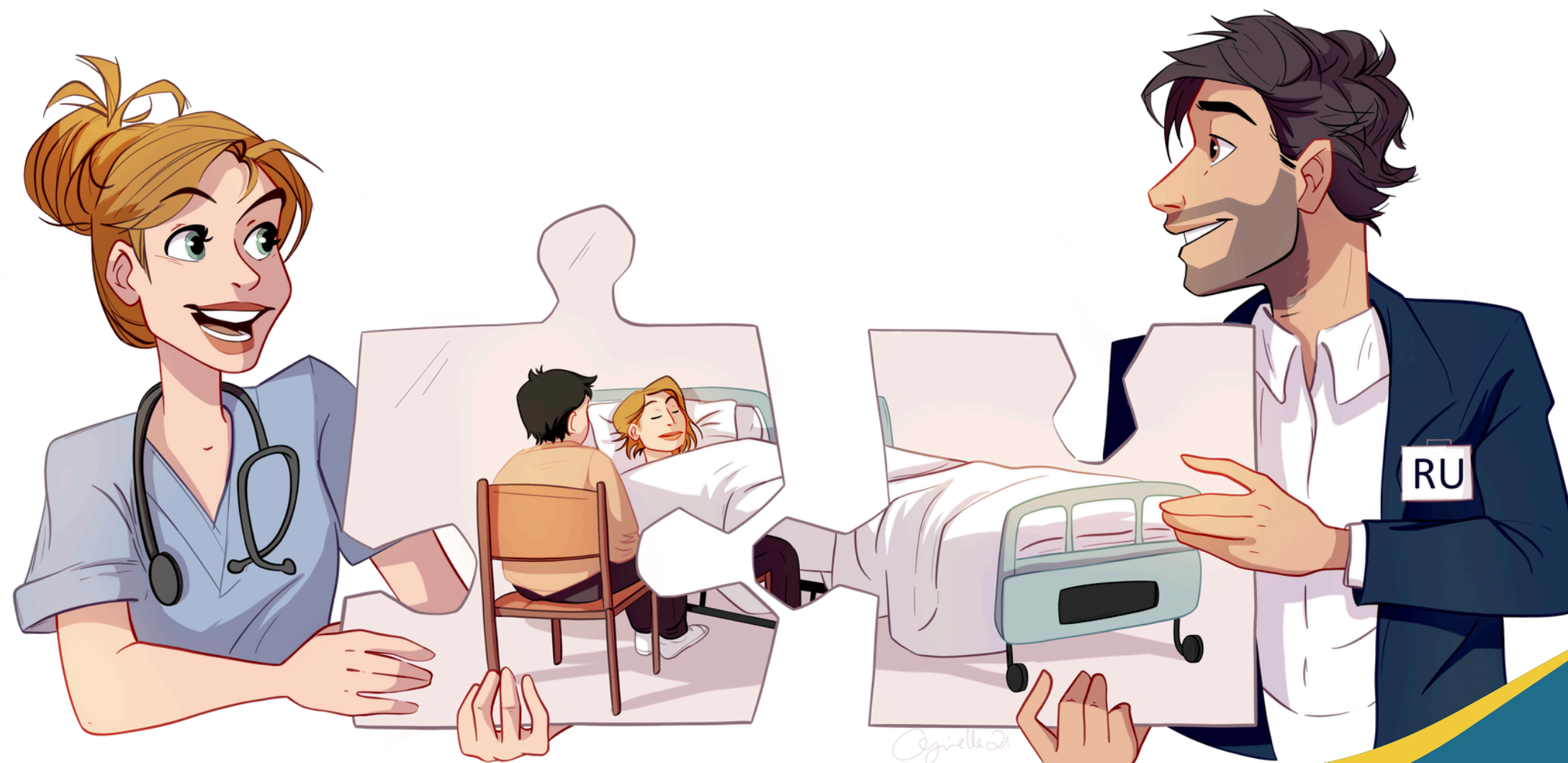
# Qui est RU ?



- Membre **bénévole** d'**associations agréées** en santé
- **Désigné** par le directeur de l'ARS ou le Préfet
- Représentant de **TOUS** les usagers
- Tenu au **secret professionnel**

# Missions du RU

- Etre le **porte-parole de tous les usagers** et s'engager pour la santé de tous.
- Veiller au respect et à la promotion des **droits des usagers** au sein de l'établissement de santé.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et à la sécurité de la **prise en charge des usagers**.



# Engagements du RLU

- **Bénévole**
- **Formé** : formation de base obligatoire + formations disponibles tout au long du mandat
- Soumis au **secret professionnel**
- **Respectueux** de la vie privée des patients et de leur intimité.
- Principe de **neutralité**
- **Facilitant les relations patients / professionnels**



# Où siéger en tant que RU ?

Choisir le mandat et se rapprocher de l'association agréée pour le dépôt de candidature.

➤ **Commission des usagers d'un établissement de santé**

Traitement des plaintes et réclamations

Plus d'infos sur <https://www.normandie.ars.sante.fr/commission-des-usagers-cdu-des-etablissements-de-sante-designation-des-representants-des-usagers-ru>

➤ **Conseil de surveillance d'un établissement public de santé**

Orientations stratégiques et budget de l'établissement

Plus d'infos sur <https://www.normandie.ars.sante.fr/conseil-de-surveillance-cs-des-etablissements-de-sante-designation-des-representants-des-usagers-ru>

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

Parlement régional de la santé, avis sur les grands projets

Plus d'infos sur <https://www.normandie.ars.sante.fr/index.php/crsa-normandie-representants-des-associations-agreees-sante-publique>



# Qui siéger en tant que RLU ?

- **Conseil territorial de santé (CTS)**  
Trait d'union entre le terrain des associations, les établissements de santé et la CRSA
- **Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)**  
Traitement des litiges liés aux accidents médicaux, erreurs médicales, fautes professionnelles
- **Conseil de la CPAM**  
Déclinaison des orientations et politiques générales de la CNAM
- **Comité de protection des personnes (CPP)**  
Etude des projets de recherche sur la personne humaine, tests de nouveaux médicaments, tests de dispositifs médicaux, sur des volontaires en bonne santé ou malades

# Les ressources du RU



→ L'équipe salariée de France Assos Santé Normandie

→ Les ressources de France Assos Santé



Formations et groupes d'échanges

>>> Catalogue en ligne 



Outils utiles pour les RU

↳ Dépliants RU, clip vidéo RU, diaporama et quiz, documents, kit du RU en établissement de santé.



Documentation >>> Guides + Fiches pratiques

Extranet >>> Annuaire RU + Fiches boîte à outils RU



La ligne de France Assos Santé



# *Nous contacter*



**URAASS Normandie / France Assos Santé Normandie**  
15 rue de l'Ancienne prison  
76000 Rouen



02 35 36 29 81



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



Du lundi au vendredi  
9h-12h30 / 13h30-17h

