



## Fiche 26

# La représentation des usagers du système de santé

La représentation des usagers dans les instances de santé publique et hospitalières permet aux usagers de participer, par l'intermédiaire de leurs représentants, à l'élaboration des politiques de santé ou au fonctionnement des établissements de santé. Leur mission consiste notamment à faire connaître les attentes des patients et à proposer de nouvelles orientations pour l'amélioration du système de santé. Pour qu'ils puissent jouer pleinement leur rôle, les représentants d'usagers peuvent bénéficier de formations, lorsqu'ils sont salariés d'un congé de représentation, et de l'appui de regroupements interassociatifs dans les régions.

## Qui peut devenir représentant des usagers ?

Pour représenter les usagers dans les différentes instances telles que les commissions de conciliation et d'indemnisation (CCI), les commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC), les conférences de santé etc., il faut être membre d'une association agréée au niveau national ou régional.

Une association est agréée au niveau national ou au niveau régional si sa demande d'agrément a reçu un avis favorable de la Commission nationale d'agrément. Cette dernière apprécie si les conditions imposées par le législateur sont remplies et donne un avis au ministre chargé de la Santé (niveau national) ou aux directeurs généraux des agences régionales de santé (niveau régional).

Ces autorités prononceront alors l'agrément pour cinq ans ou le refus d'agrément. C'est le ministre de la Santé ou le directeur de l'agence régionale de santé (ARS) qui, sur proposition des associations sollicitées, désigne les représentants des usagers dans les instances de santé publique ou hospitalières.

## Quelles sont les missions du représentant des usagers ?

- S'impliquer, au nom des usagers, dans l'administration ou l'organisation d'un établissement de santé, d'un réseau de santé, d'un réseau de soins ou d'une caisse primaire d'assurance maladie.
- Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne du patient, faire le lien entre les patients et les professionnels de santé dans le respect de ses droits.
- Participer, au nom des usagers, à l'élaboration des politiques de santé au niveau national/ régional/ local et siéger dans différentes instances de santé publique.
- Faire valoir les droits des personnes malades – patients hospitalisés ou bénéficiaires de soins, usagers, victimes d'accidents médicaux.
- Partager au sein de son association la dimension collective de la représentation.

## Quels sont les moyens mis à disposition des représentants des usagers pour exercer leurs missions ?

### — La formation

Pour exercer leur mandat de manière efficace au sein des instances et être un interlocuteur écouté des instances de santé publique, les représentants ont droit à une formation facilitant l'exercice du mandat.

Dans le cadre d'une convention pluriannuelle d'objectifs conclue avec le collectif interassociatif sur la santé (CISS), des actions de formation pour les représentants des usagers issus des associations membres des CISS implantés dans les régions sont proposées et financées par le CISS. Les formations sont organisées en lien avec les CISS régionaux.

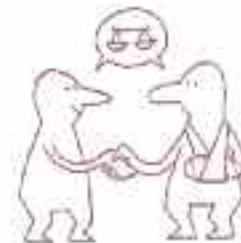
Des formations sont également mises en place par certaines agences régionales de santé, en lien avec les associations de la région dans le cadre d'un cahier des charges proposé par le ministère chargé de la Santé.

### — Le congé de représentation

En tant que représentant des usagers, il est possible de s'absenter pour participer bénévolement aux réunions des instances de santé publique ou hospitalières. Ce congé est assimilé à une période de travail effectif.

En cas de diminution de la rémunération du fait de ce mandat, une indemnité de l'État compensant totalement ou partiellement cette baisse sera versée :

- par l'établissement de santé lorsque le représentant d'utilisateur siège dans une instance hospitalière ;
- par l'État, la collectivité territoriale ou l'établissement public national lorsque le représentant d'utilisateur siège dans une instance nationale ou régionale ou dans un établissement public national.



L'employeur est tenu d'accorder au représentant d'utilisateur le temps nécessaire pour participer aux réunions des instances dans lesquelles il siège, dans la limite de neuf jours ouvrables par an, temps des trajets inclus.

#### ■ Les frais de déplacement

Les représentants des usagers peuvent demander une prise en charge des frais de déplacement occasionnés par l'exercice de leur mandat.

Dans certains cas, les instances de santé publique et les agences sanitaires prévoient dans les textes qui régissent leur fonctionnement, le remboursement des frais de déplacement.

Dans les autres cas, le remboursement des frais occasionnés lors d'un déplacement est assuré selon des modalités fixées par décret.



**Le représentant des usagers est un acteur essentiel pour veiller au respect des droits des usagers du système de santé et à l'amélioration de la qualité du système de santé. Sa présence dans les instances décisionnelles et consultatives du système de santé est essentielle pour rendre effective la participation des usagers et contribuer à la définition des politiques de santé ou à l'organisation du système de santé au niveau régional et national : cela fonde la démocratie sanitaire.**

## En savoir plus

### Fiches

Fiche 23 - La médiation ou établissement de santé

Fiche 24 - Les voies de recours en cas de dommages liés aux soins

### Sites Internet

Le collectif interassociatif sur la santé

L'agrément des associations

Le site du Défenseur des droits

L'espace droits des usagers de la santé