

Les associations agréées de représentants des usagers

Les associations désignent des usagers qui siègent dans les instances hospitalières : au sein du conseil de surveillance, des commissions de surveillance, au sein de la commission d'activité libérale, de la commission médicale d'établissement, des commissions de relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.

Les représentants des usagers ont pour missions :

- de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches en examinant notamment toutes les réclamations à caractère non indemnitaire formulées par des usagers,
- de contribuer, par des avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

L'[article L.1114-1 du code de la santé publique](#) dispose que « **seules les associations agréées représentent les usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique** ».

Leur présence au sein des instances est donc conditionnée par l'obtention d'un **agrément**.

I. Les conditions d'agrément de ces associations

A. L'agrément des associations

Les conditions d'agrément sont précisées aux articles [L.1114-1](#), [R.1114-1 à 4](#) du code de la santé publique et la procédure d'agrément aux articles [R.1114-9 à 17](#) du même code. La demande d'agrément peut être déposée pour une **représentativité nationale ou régionale** en fonction du nombre d'adhérents et du champ d'action de l'association (voir [art. R.1114-9 CSP](#)).

Une association peut être agréée si elle justifie de **trois ans d'ancienneté**.

Elle doit apporter la preuve de l'exercice d'une **activité effective et publique en vue de la défense des droits des personnes malades et des usagers du système de santé** (ex : par les actions de formation et d'information qu'elle conduit).

Pour être éligible, elle doit en outre justifier d'un **fonctionnement conforme à ses statuts**, de sa **transparence** et de son **indépendance**.

L'association doit également présenter des garanties suffisantes au regard du respect des **libertés individuelles**.

Si l'association réunit ces conditions, l'agrément est accordé sur avis conforme de la **commission nationale d'agrément** et pour une durée maximale de **5 ans** renouvelables.

B. L'agrément des unions d'associations

Les mêmes conditions s'appliquent aux unions d'associations. Toutefois, celles-ci sont dispensées de rapporter la preuve d'une existence minimale de trois ans.

L'agrément délivré pour une union d'associations ne vaut pas agrément des associations qui la composent.

Le représentant des usagers sera appelé à siéger au nom de l'union d'associations dont l'association dont il est membre fait partie.

II. La nomination des représentants des usagers au sein des instances

Les représentants des usagers et leurs suppléants sont désignés par le directeur général de l'agence régionale de santé, parmi les personnes proposées par les associations agréées.

Les représentants des usagers qui siègent à la commission de surveillance peuvent demander à exercer leurs fonctions au sein de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge ([art. R.1112-83 CSP](#)).

Dispositions particulières à l'AP-HP :

Le règlement intérieur de l'AP-HP prévoit que chaque commission de surveillance est composée de deux représentants des usagers ([annexe 2](#)). Les représentants des usagers ont également vocation à siéger au sein de la commission centrale de concertation avec les usagers de l'AP-HP ([annexe 8](#)) et au sein des commissions locales des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.

En outre, les représentants des usagers sont invités au comité central de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et au comité central des vigilances et des risques associés aux

soins (CVRIS). Ils participent également au comité central de lutte contre la douleur et de développement des soins palliatifs (CLUD) et au comité central de liaison en alimentation et nutrition (CLAN).

Les représentants des usagers membres des CRUQPC locales participent aux comités locaux relatifs à la qualité et à la sécurité des soins ainsi qu'aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

Remarque : les représentants des usagers sont à différencier des **représentants des familles** qui siègent au conseil de surveillance, aux commissions de surveillance et au sein des conseils de la vie sociale dans les établissements médico sociaux.

III. Les droits des représentants des usagers

Les représentants des usagers dans les instances ont **droit à une formation** leur facilitant l'exercice de ce mandat ([L.1114-1 CSP](#)). Cette formation est assurée par l'établissement de santé.

Les représentants des usagers ont également droit au bénéfice d'un **congé de représentation** ([L.1114-3 CSP](#)) et à une couverture contre les **accidents de trajet** ([L.411-1 et 2 CSS](#)), et au **remboursement des frais de transport** ([R.1112-9 CSP](#)).

Enfin, à la demande des représentants des usagers, l'AP-HP s'est engagée à faciliter **l'accès aux restaurants** du personnel et l'obtention d'un badge d'identification et à mettre à leur disposition une **boîte à lettres informatique**.

Pour aller plus loin... :

Consulter ici [l'arrêté du 23 décembre 2010 modifiant l'arrêté du 17 janvier 2006 fixant la composition du dossier de demande d'agrément des associations représentant les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique](#)

Consulter également [la circulaire N°DGS/SD1B/DHOS/E1/E1/2006/488 du 17 novembre 2006 relative à l'information des associations de malades et usagers du système de santé sur l'agrément des associations représentant les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique.](#)

Consulter également [la circulaire du 10 mars 2006 relative à l'agrément des associations représentant les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique et ses annexes.](#)

Consulter également [la circulaire du 23 décembre 2008 relative à la mise en œuvre du congé de représentation des usagers dans les instances de santé publique](#)