

---

# PROMOUVOIR ET RECRUTER DES REPRESENTANTS DES USAGERS

---

Guide à l'attention des responsables  
d'associations agréées en santé



Pour vous aider à promouvoir la représentation des usagers, ce présent guide est accompagné de :

- 1/ un dépliant 3-volets**
- 2/ une brochure de présentation des principaux mandats**
- 3/ la fiche boîte à outils du RU « les 12 points-clés »**
- 4/ un diaporama pour promouvoir la RU lors de vos réunions, conférences...**
- 5/ un dépliant présentant l'offre de formation de France Assos Santé**

Ils sont disponibles auprès des délégations de France Assos Santé, et sur l'extranet de France Assos Santé :

<https://extranet.france-assos-sante.org/promotion-RU/>

où figurent aussi d'autres ressources.

# Table des matières

page 5

## **1. Connaître le fonctionnement de la représentation des usagers**

Les RU, d'où ça vient ? Les RU, c'est quoi ? La mission de représentation : une aide pour accomplir son objet associatif. Le mandat de représentation.

page 8

## **2. Promouvoir la représentation des usagers et recruter des RU**

Quelques arguments pour donner envie de devenir représentant des usagers. Quand et comment promouvoir la représentation des usagers ? Les outils.

page 11

## **3. Mandater des RU**

L'agrément : son fonctionnement. La fonction de RU est-elle réservée aux retraités ?  
La nomination des RU : procédures de nomination

page 14

## **4. Proposer la représentation ; piloter le représentant**

Le RU idéal existe-t-il ? Identifier quel mandat pour quel RU.  
Durant l'exercice du mandat : suivre vos bénévoles - faire rendre compte du mandat.  
La fin du mandat.

page 16

## **5. Les apports des délégations régionales de France Assos Santé**

.....

## **ANNEXES**

page 18

### **Annexe 1**

Choisir ou non d'investir une commission : quelles commissions prioritaires ?

page 19

### **Annexe 2**

Mener un entretien pour confier un mandat : trame-type





## CONNAÎTRE LE FONCTIONNEMENT DE LA REPRÉSENTATION DES USAGERS

### Les RU, d'où ça vient ?

Dans les années 80 puis 90, différents évènements ont conduit à l'émergence d'une nouvelle forme de relations entre les soignants et les soignés : épidémie du Sida, scandales sanitaires des années 80 et 90 (plus particulièrement ceux du sang contaminé et de la Clinique du sport), investissement des associations dans des champs de recherche non rentables ont conduit à un mouvement de rééquilibrage de la relation soignants-soignés. Une montée en puissance des associations de patients s'est alors manifestée prenant part aux débats sur la qualité des soins et la sécurité des patients et plus largement l'organisation du système de santé.

La question a alors commencé à se poser de donner un caractère officiel à la participation des associations à certaines instances de santé. En 1996, une ordonnance a prévu la présence de représentants des usagers dans les conseils d'administration des établissements publics de santé. Ont suivi les États généraux de la santé, puis la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé qui ont permis d'élargir la présence de représentants d'usagers au sein d'autres instances. Un agrément a été créé à cette occasion : attribué par une Commission nationale (la Commission nationale d'agrément, dépendant du Ministère de la santé), il permet aux associations d'usagers qui en bénéficient de proposer la désignation de représentants des usagers membres à certains mandats identifiés et prévus dans des textes législatifs et/ou réglementaires.

### Les RU, c'est quoi ?

Ces représentants ont la mission de représenter l'ensemble des usagers, de défendre leurs intérêts et leurs droits. Le nombre de mandats, toutes instances confondues, est compris entre 12 et 15 000.

La représentation des usagers vise à porter leur parole dans différentes instances officielles. Elle permet aux associations agréées de faire entendre leur voix, soit dans les établissements, soit dans des instances spécifiques. Elle permet de défendre les droits des personnes malades, proches de personnes malades, personnes ayant un jour ou l'autre affaire au système de santé au sens large.

Ils formulent des recommandations et travaillent prioritairement sur le respect des droits des usagers, leur accueil, la qualité et la sécurité des soins et plus généralement le parcours de l'utilisateur et l'organisation du système de santé.

Ils sont en général bénévoles et exercent leur mandat à titre gratuit. Ils sont indemnisés pour certains frais occasionnés<sup>1</sup>. Ils bénéficient d'une formation généraliste obligatoire de 2 jours<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> Se reporter à la fiche Santé Info Droits B6 sur le Congé de représentation

<sup>2</sup> France Assos Santé propose des sessions sur toute la France.

Voir le calendrier des dates et lieux sur le site internet : <https://www.france-assos-sante.org/>

## La mission de représentation : une aide pour accomplir son objet associatif

Votre mission de responsable associatif fait de vous le garant de la mise en oeuvre des missions de votre association. Parmi elles, souvent figure « la défense des intérêts moraux et matériels de ses adhérents. ». La représentation des usagers vous permet de répondre à votre objet social, tout en l'élargissant, et en allant davantage dans le sens de l'intérêt général.

La défense individuelle des personnes et de leurs intérêts est un des premiers volets de votre action. Le second est l'action collective, et la représentation des usagers en fait partie : C'est une occasion de travailler, avec d'autres associations, les professionnels de santé et les pouvoirs publics à résoudre les difficultés vécues par ses adhérents en tant qu'usagers du système de santé.

Dans certaines instances, le travail du RU portera sur la résolution de problèmes spécifiques, rencontrés par un usager, dans d'autres sur des politiques plus globales, que ce soit dans un établissement (public ou privé), un territoire, une région.

C'est l'occasion de mettre à profit les compétences acquises dans le champ d'intervention de l'association au profit de l'intérêt général, et de participer de manière concrète à la vie de la société.

C'est aussi un élément de la stratégie de développement de l'association :

- ▀ S'investir localement
- ▀ S'ouvrir, s'enrichir de la vie du territoire
- ▀ Se faire connaître et se rendre visible
- ▀ Identifier des occasions de défendre ses intérêts propres parmi les intérêts des usagers
- ▀ Avoir accès à des informations concernant l'offre de soins et son organisation, être au coeur des enjeux du système de santé
- ▀ Tisser un réseau d'interlocuteurs
- ▀ Accueillir de nouveaux membres
- ▀ Permettre à ses bénévoles d'évoluer, et de gagner en compétence

## Le mandat de représentation

La représentation des usagers est un mandat officiel, un pouvoir que votre association confie à l'un de ses membres pour porter la parole de tous les usagers et défendre leurs intérêts dans une instance. Il est général : le bénévole reçoit un mandat pour intervenir au nom de tous les usagers, et pour le compte de l'association. Il fonctionne comme une procuration, et nécessite donc un formalisme, comme toute procuration.

Vous donnez ainsi une responsabilité particulière à la personne à laquelle vous confiez ce mandat. Ce n'est plus un adhérent comme un autre.

## Une représentation « universelle » : intérêt et difficultés

La représentation des usagers pallie l'impossibilité de faire participer tout le monde à la vie du système de santé : il est impossible de faire siéger l'ensemble des associations dans les instances (et par ailleurs, toutes ne le souhaitent pas).

Les associations se font donc confiance et plus largement les usagers leur font confiance, pour porter une parole universelle :

- Ma parole
- Celle des membres de mon association
- Celle des autres associations
- Celle de l'ensemble des usagers

Pour le RU, il est nécessaire de dépasser le champ de ses problématiques propres, et de « monter en généralité » : l'association doit lui permettre de prendre de la distance avec son histoire personnelle et de défendre les usagers au-delà de son activité associative propre. Cela lui permet d'élargir son horizon et de mettre en oeuvre effectivement les valeurs de solidarité que nous portons.

### Aidez le RU à élargir son champ de vision !

Nous avons des intérêts communs à défendre, qui convergent, au-delà de nos associations d'appartenance ; aménager l'accès de l'hôpital aux personnes en fauteuil, c'est permettre aux personnes avec une canne d'y accéder aussi. Rendre l'information claire pour des personnes éloignées du soin et de l'univers médical, c'est la clarifier pour tous !

### Élargir son horizon ne signifie pas pour autant que le RU oublie son engagement associatif d'appartenance !

Il s'agit de son moteur et il n'a pas à s'en couper, il peut même bien entendu s'appuyer dessus en évoquant des situations ou des témoignages représentatifs de difficultés que peuvent rencontrer bien d'autres usagers !

Par ailleurs, s'il se sent en difficulté sur un aspect de sa mission, sachez qu'il n'est pas seul et peut passer la main à un autre RU, se rapprocher de ses collègues associatifs ou de France Assos Santé et de ses ressources.

# 2

## PROMOUVOIR LA REPRÉSENTATION DES USAGERS ET RECRUTER DES RU

### Quelques arguments pour donner envie de devenir représentant des usagers

#### **Devenir Représentant des usagers, c'est :**

- être utile,
- être au service de l'intérêt général (un engagement citoyen, voire pour certains mandats un engagement militant),
- découvrir le monde de la santé sous un autre angle,
- coopérer avec des acteurs de différents horizons,
- promouvoir et défendre les droits des usagers, sans pour autant être juriste ou avocat,
- orienter, accompagner, soutenir les usagers,
- libérer la parole des usagers, la formuler, la porter,
- contribuer au système de santé et le co-construire,
- être, quand il le faut, un contre-pouvoir,
- faire le lien entre l'univers technique des professionnels, administratif des décideurs, et le quotidien des usagers,
- (re)mettre de l'humain dans le système, de l'huile dans les rouages.

#### **Etre représentant des usagers, ce n'est pas être :**

- un procureur ou un avocat,
- un porteur de son unique avis ou intérêt,
- un expert,
- un technicien ou un professionnel,
- un opposant systématique ou un suiveur aveugle des autorités,
- un taiseux, voire un fantôme,
- un « chevalier blanc ».

#### **Ce que cela apporte aux RU que nous avons pu interviewer :**

- pouvoir rendre service, se sentir utile, soit aux individus, soit à la collectivité (cf. les différents types de mandats),
- rencontrer des interlocuteurs différents,
- découvrir et apprendre,
- défendre des causes auxquelles on tient,
- avoir un engagement citoyen, politique.

# Quand et comment promouvoir la représentation des usagers ?

## Quand communiquer ?

Toute l'année !

Soit durant des temps de vie collective de l'association, formation, réunions sur d'autres sujets, soit lors de rencontres individuelles : permanences d'accueil des bénévoles.

L'assemblée générale est un bon moment pour à la fois faire le point sur l'action des représentants des usagers déjà nommés, faire témoigner les anciens pour susciter des vocations, et ainsi promouvoir la représentation des usagers auprès de l'ensemble des adhérents.

Vous pouvez solliciter le service formation national (jbourgoin@france-assos-sante.org, ou la délégation régionale de France Assos Santé pour vous aider à organiser des interventions plus spécifiques)

## A qui ?

Vous pouvez communiquer et proposer un mandat soit à vos adhérents, soit à vos bénévoles occasionnels ou actifs. Certaines associations ayant des salariés peuvent les mandater.

Certaines associations préfèrent nommer les RU parmi leurs bénévoles actifs, déjà membres de leurs instances (bureau, CA). D'autres nomment des bénévoles qui ont fait le tour des activités proposées par leur association et ont le temps et le souhait de diversifier leur engagement. D'autres, enfin, utilisent la représentation des usagers pour impliquer des adhérents qui trouvent difficilement leur compte dans les activités associatives proposées.

Il n'y a pas de règle, ni de profil-type. En tout cas, le RU devra impérativement être relié aux autres adhérents.

Chaque association doit faire ses choix. En tout cas, il est conseillé de ne pas laisser une seule personne exercer la fonction de RU, et cumuler tous les mandats. C'est un travail d'équipe !

## Sur quels supports ?

- le journal interne de l'association, sa newsletter,
- le site internet ou extranet de l'association,
- les courriels à l'ensemble des adhérents,
- l'affichage dans vos locaux,
- le livret d'accueil du bénévole si vous en avez un.

## Les outils

### **Un diaporama de présentation**

Vous trouverez avec ce kit, et téléchargeable sur l'extranet de France Assos Santé (<https://extranet.france-assos-sante.org/promotion-RU/>), un diaporama pour présenter la représentation des usagers lors de vos réunions

### **Un dépliant pour présenter la représentation des usagers**

Un dépliant 3 volets présente à vos adhérents l'intérêt et l'enjeu de la représentation des usagers. Il est disponible soit auprès de vos associations nationales, soit auprès de l'une des délégations régionales de France Assos Santé

### **Une brochure sur les principaux mandats**

Une brochure éditée par France Assos Santé présente les principaux mandats de représentation. Elle vous permet d'aller plus loin dans la description des instances où les représentants des usagers ont la parole, et les spécificités des actions à y mener. Elle est aussi téléchargeable sur l'extranet de France Assos Santé.

### **Des ressources audiovisuelles**

- L'abécédaire de la démocratie sanitaire  
R comme représentant des usagers :  
<https://www.youtube.com/watch?v=u7YDWiBhjTs&list=PLOP54NzYHb8A-vNxSAK37Irc4DBCuUOc0E&index=4>
- Un exemple d'article que vous pouvez personnaliser, par exemple avec le portrait d'un représentant des usagers de votre association, et diffuser via votre journal interne ou votre lettre électronique

# 3 MANDATER DES RU

## L'agrément : son fonctionnement

Pour pouvoir exercer ce droit de prendre la parole au nom des usagers, l'association doit être agréée en santé. L'agrément a été créé en 2002 pour garantir que les associations parlent bien au nom des usagers, et non au nom de professionnels. Elle doit être active, en particulier dans l'aide et le soutien des personnes malades et usagers du système, la promotion des droits des personnes malades et usagers du système de santé. Elle doit être visible.

- ▀ l'agrément est donné au niveau national par le Ministre de la santé, et au niveau régional par le directeur général de l'agence régionale de santé après avis de la commission nationale d'agrément.
- ▀ votre association est déjà agréée ; néanmoins, la représentation des usagers est un moyen de faire vivre cet agrément, et d'en obtenir le renouvellement.



### Pour aller plus loin

- **Lisez la fiche Santé Info Droits Pratique B4 :**  
Agrément des associations de santé
- **Guide du RU du système de santé** 5<sup>e</sup> édition, p. 27 et 28

## La fonction de RU est-elle réservée aux retraités ?

Les réunions des instances ont pour la plupart lieu en journée ; il est donc difficile de cumuler un mandat de RU avec une activité salariée. Un congé de représentation existe, qui permet au salarié de s'absenter au total 9 jours par an pour exercer son mandat (et 15 jours si vous êtes fonctionnaire).

Attention, l'employeur peut refuser, et ce congé n'est pas indemnisé par l'employeur. Le salarié pourra demander une indemnité à son instance, mais celle-ci n'est de l'ordre que d'environ 8 euros de l'heure.

Le congé de représentation ne couvre pas les journées de formation, même obligatoire, du représentant d'usagers.



### Pour aller plus loin

- **Voir la fiche Santé info Droits pratique B.6**  
[https://www.france-assos-sante.org/publication\\_document/b-6-le-conge-de-representation-des-ru/](https://www.france-assos-sante.org/publication_document/b-6-le-conge-de-representation-des-ru/) ou contacter Santé Info Droits au 01 53 62 40 30

## La nomination des RU : procédures de nomination



**Attention :** le RU est mandaté par l'association, mais c'est une autorité administrative qui le nomme (l'agence régionale de santé, en général, ou le préfet). La nomination est officialisée par la signature d'un arrêté de nomination.

### L'appel à candidatures régional

Il est lancé en règle générale par l'Agence régionale de santé (ARS), auprès de l'ensemble des associations agréées présentes dans la région. Les délégations régionales de France Assos Santé les relaient auprès de leurs membres. Certaines ARS considèrent qu'il revient aux délégations régionales d'effectuer ce travail, Nous vous invitons à prendre contact avec la délégation régionale afin de connaître la démarche en vigueur dans la région.



**Attention :** certains établissements de santé proposent directement un mandat à une personne ou à une association de leur choix. Soyez attentifs à ces démarches personnelles : les représentants des usagers doivent être issus d'associations agréées et le mandat doit être effectivement confié par une association.

### Un formulaire non standardisé

Un formulaire de candidature est à remplir, dont la forme peut varier selon les régions.

Pour le remplir, vous devrez :

- connaître votre numéro d'agrément. Soit il est régional, soit il est national.
- détenir un pouvoir de désignation : si votre structure est membre d'une structure nationale ou régionale elle-même agréée, c'est théoriquement le président de la structure agréée qui doit signer l'appel à candidature. Vérifiez que vous avez un mandat pour désigner les RU !

Rien n'est dit de la manière dont l'association doit procéder pour proposer une candidature ; à vous de décider, en interne, si cette mission relève de vous, ou bien de vos organes délibérants.

Le candidat au poste aura peut-être à préciser les raisons de sa candidature, voire joindre des éléments de son parcours associatif le conduisant à postuler. Vous pourrez l'aider à formuler cela, ou l'orienter vers la délégation régionale France Assos Santé qui l'aidera.

**À savoir :** Les mandats des RU en Commission des usagers sont renouvelables à l'envi (article R.III2-85 du CSP). Les mandats aux postes de président et de vice-président de la commission ne peuvent, eux, être renouvelés que deux fois (art R.III2-81-I).

Le directeur de l'établissement n'a pas à intervenir dans la procédure de nomination.

L'appel à candidature ne vaut pas acceptation de la candidature : il vous faudra attendre la réponse de l'ARS. Quelque fois celle-ci transite par l'établissement, et l'arrêté n'est pas systématiquement transmis en temps et en heure.

## **Le rôle de France Assos Santé**

C'est un rôle de coordination visant à informer les associations des postes à pourvoir et à favoriser les échanges en vue de pourvoir le maximum de mandats.

Les associations membres se concertent au sein de la délégation, et se mettent d'accord en cas de candidatures multiples sur les mêmes postes. S'il n'y a pas d'accord, chaque association est libre de faire remonter ses candidatures auprès de l'ARS.

France Assos Santé n'a pas l'exclusivité de la proposition de candidature, sauf lorsque cela est stipulé par les textes (c'est notamment le cas au sein des CPAM, où l'association arbitre si besoin entre plusieurs candidatures).

# 4 PROPOSER LA REPRESENTATION ; PILOTER LE REPRESENTANT

## Le RU idéal existe-t-il ?

Non. L'envie d'être RU, la volonté d'apprendre à l'être peut suffire, pour peu que l'on accepte le jeu de se former. Un peu de bon sens, un peu de temps, et l'envie de dépasser son expérience personnelle sont les ingrédients pour faire de chacun un bon RU.

Les compétences principales du RU sont travaillées durant les formations.

Les principales sont :

- ▀ Articuler expérience individuelle (la mienne, celle des adhérents de mon association, d'un usager) et collectif : agir pour les individus ET pour la collectivité
- ▀ Défendre les patients et leurs droits – se positionner du côté des usagers
- ▀ Analyser une situation et agir, après s'être informé et documenté
- ▀ Produire un avis, une position en tant que RU
- ▀ Contrôler l'application d'une décision
- ▀ Mobiliser un réseau d'acteurs, travailler en équipe
- ▀ Prendre la parole en public
- ▀ Parler de son mandat



### Attention :

- Si la personne a du mal à dépasser son histoire personnelle, son rapport à la maladie ou au système de santé, il lui sera plus difficile de porter la parole des usagers dans leur ensemble.
- Les professionnels de santé en exercice ne peuvent être RU dans leur établissement. De manière générale, il est déconseillé de leur proposer un poste de RU. Ce serait les mettre en porte-à-faux avec leurs collègues, voire avec leur identité professionnelle.
- Les anciens professionnels de santé ou administratifs en santé auront peut-être plus de mal à défendre le point de vue des usagers, et à se mettre à la place des usagers. Il faudra les aider à cela.
- Si vous sentez qu'un RU potentiel aura du mal à progresser sur la majorité de ces compétences, peut-être vaut-il mieux ne pas lui proposer un mandat. C'est l'image de votre association qui est en jeu.

## Identifier quel mandat pour quel RU

La brochure de présentation des mandats peut vous aider. Les anciens RU peuvent aussi vous aider à choisir, de même que les délégations régionales de France Assos Santé. Nous vous proposons en annexe deux outils :

- ▀ Pour choisir, ou non, d'investir une commission
- ▀ Pour mener un entretien proposant le mandat

## Durant l'exercice du mandat : Suivre vos bénévoles - faire rendre compte du mandat

Echangez régulièrement :

- des informations sur l'actualité en lien avec la représentation (positions, études, évolutions de la réglementation, évolution des besoins des usagers, difficultés rencontrées) ;
- le représentant doit pouvoir interroger son association pour, lorsque la position à défendre ne lui apparaît pas clairement, mettre en cohérence ses interventions avec les principes habituellement défendus. Il prend le temps de préparer ses interventions, en associant son suppléant éventuel, mais peut aussi bien se réunir avec d'autres bénévoles de son association ou d'autres associations pour construire son avis sur un sujet (du moment qu'il ne dévoile pas d'informations confidentielles) ;
- certaines associations qui ont plusieurs RU peuvent nommer un RU référent, lequel réunira les RU à intervalles réguliers, leur diffusera des informations, les aidera face à leurs questionnements. Certaines associations le font déjà ;
- des informations sur la vie des représentations (liste à jour des représentations, des représentants désignés), la nature des travaux en cours, des positions défendues, dans la limite de la confidentialité imposée au sein de certaines instances ;
- organisez un temps d'échanges autour du rapport d'activités annuel de l'instance.

L'association doit être une ressource pour le RU : se former, s'informer... Mais aussi se réunir entre représentants, que ce soit à travers les réunions d'un regroupement ou en interne, pour favoriser une prise de position unanime.

L'association informe régulièrement ses adhérents de son action en matière de représentation, à travers son bulletin, lors de réunions (CA, réunion des bénévoles, réunion des adhérents, AG), et dans son rapport d'activité.

## La fin du mandat

- Le représentant peut remettre son mandat à disposition de l'association pour des raisons de convenance ou en cas de différends entre ses propres convictions et les positions portées par l'association.
- L'organe dirigeant de l'association peut démettre le représentant de ses fonctions, en raison d'agissements contraires à la ligne qu'elle a établie, ou à l'échéance du mandat. Elle justifiera de cette démission si le représentant la conteste, selon ses procédures internes.
- En cas de départ de l'association, ou de fin d'adhésion, vous pouvez informer l'organisme où siège le RU, et l'Agence régionale de santé.
- En cas de non-respect du règlement intérieur de l'instance, et en particulier pour absentéisme injustifié, le mandat peut être retiré par l'ARS. Le suppléant doit être prévenu de l'absence du titulaire, et le relais assuré.
- Enfin, l'association elle-même peut perdre son agrément, ce qui met fin aux mandats de l'ensemble de ses représentants des usagers (Article R1114-17 du Code de santé publique)

Quelles que soient les causes de fin de mandat, veillez au passage de relai : ce peut être au sein de votre association, ou en lien avec France Assos Santé. Un tuilage est nécessaire pour ne pas perdre d'informations et faciliter la prise de mandat.

# 5

## LES APPORTS DES DÉLÉGATIONS RÉGIONALES DE FRANCE ASSOS SANTÉ

Elles sont au service des associations membres et des RU tout au long de leur mandat :

- ▀ une aide pour répondre à l'appel à candidature
- ▀ des informations précieuses pour faire ses premiers pas
- ▀ une mise en relation avec des RU expérimentés
- ▀ des formations
- ▀ des groupes d'échanges
- ▀ de l'information et de nombreux documents pour aider le RU

Leurs coordonnées se trouvent sur la page :

<https://www.france-assos-sante.org/reseau/unions-regionales-des-associations-agreees/>

# Annexes

# Annexe 1

## Choisir, ou non, d'investir une commission : quelles commissions prioritaires ?

*Les sollicitations peuvent être nombreuses pour siéger, alors que le travail ne manque pas dans l'association. Avant de décider, ou pas, d'investir un mandat, il est bon de consulter la délégation régionale de France Assos Santé, qui sait quels sont les postes vacants, et de mener, de préférence en équipe (CA, bureau), une petite réflexion pour ne pas se disperser.*

*Plusieurs paramètres sont à prendre en compte, pour décider, ou pas, d'investir une commission. Voici des points qui vous permettront d'arbitrer pour choisir où vous investir. En voici une liste, pour vous interroger : chaque paramètre a une importance différente selon chaque situation.*

### La commission en elle-même

Le rôle de représentant des usagers est dévolu à une association agréée : l'instance est officielle et pérenne

- ▀ La nomination est faite par une autorité administrative : le préfet ou l'agence régionale de santé
- ▀ La commission est décisionnaire plutôt qu'informative, ou purement consultative
- ▀ Si elle est consultative, elle porte sur le recueil d'avis en amont d'une décision, plutôt qu'en aval
- ▀ La commission indemnise les frais qu'elle occasionne

### Les intérêts à y défendre

- ▀ Les usagers sont directement concernés, en tant qu'utilisateurs finaux d'un service, plutôt qu'en tant que contribuables
- ▀ Les combats sont d'actualité pour votre association, dans le périmètre de la commission : votre association agit au même échelon que celui de l'instance (département, région, national)
- ▀ Les sujets débattus dans la commission concernent effectivement votre association
- ▀ Les intérêts à défendre sont déjà identifiés dans votre association, que ce soient les droits des personnes ou des positions prises dans le champ de la santé

### Votre association elle-même

- ▀ Votre association mène des actions en rapport avec la représentation proposée ; elle peut recueillir des informations sur les besoins des usagers à l'occasion de ses activités (entretiens...), et la satisfaction de ces besoins
- ▀ L'action des bénévoles est coordonnée et fait l'objet de discussions avec eux en interne
- ▀ Les bénévoles sont informés de la vie et de l'état d'esprit de l'association, que ce soit au niveau local (participation aux réunions, débat possible), ou au niveau national (accès à l'information possible)
- ▀ Les bénévoles ont un mandat clair de la part de vos organes délibérants
- ▀ L'association rend compte de son action en matière de représentation à ses adhérents (bulletin, réunions, comptes rendus, rapport d'activité, AG), voire au grand public (communiqués de presse, site internet ou blog), tout en respectant certaines obligations de confidentialité

## Les bénévoles

- ▶ Des bénévoles ont le temps de s'investir
- ▶ Les bénévoles sont motivés pour siéger
- ▶ Les bénévoles n'ont pas d'intérêt lié au sujet discuté (attention aux professionnels de santé en activité), qui pourraient les fragiliser
- ▶ Les bénévoles ont quelques connaissances du domaine concerné, et ont la volonté de s'informer ou de se former
- ▶ Ils savent prendre la parole en public, ou ont la volonté de le faire, et rédiger quelques lignes
- ▶ Les bénévoles ont accès à des informations concernant leur représentation : textes législatifs, contexte et problématique locale, acteurs locaux...

## Annexe 2

### Mener un entretien pour confier un mandat : trame-type

#### **1 • Introduire l'entretien et expliquer le but de la rencontre**

#### **2 • Identifier les motivations du bénévole : lui faire parler de ses centres d'intérêt, ses points forts**

#### **3 • Expliciter l'intérêt de la représentation des usagers :**

- la possibilité d'agir sur les causes des dysfonctionnements
- élargir son horizon

#### **4 • Le type de mandat proposé : appuyez-vous sur la brochure décrivant les principaux mandats**

#### **5 • Faire le lien entre les motivations du bénévole et ce que l'on sait du mandat**

#### **6 • Décrire l'engagement demandé**

- la durée du mandat,
- les objectifs du mandat,
- éventuellement les principes qu'on défend, les valeurs associatives
- le cas échéant, la politique à prôner, les positions à défendre,

>> lisez ensemble la fiche boîte à outils du RU n° 2 : les 12 points-clés de la représentation

#### **7 • Les soutiens au sein de l'association ; les sources d'information dans l'association (valeurs, positions), personnes ayant déjà exercé un mandat...**

#### **8 • Les soutiens de France Assos Santé : information, formation de base, documentation, échanges, conseils, tutorat**

#### **9 • Les coordonnées de votre délégation régionale France Assos Santé**



**AGISSEZ**  
POUR LA SANTÉ DE TOUS  
**REPRÉSENTEZ**  
**LES USAGERS !**



Découvrez nos combats sur :



@FAS\_National



@FranceAssosSante