

RAPPORT D'ENQUETE MANDAT RU en CRSA

2021-2026

PACA



Sommaire

01	<i>Introduction</i>	p2
02	<i>Profil des répondants</i>	p3
03	<i>Le fonctionnement et les missions de la CRSA</i>	p4
04	<i>Participation aux travaux des commissions spécialisées</i>	p6
05	<i>Les conditions d'exercice du mandat</i>	p9
	• Organisation et fonctionnement • Organisation pratiques d'exercice • Accompagnement et formation • Implication et dynamique interne	
06	<i>Votre rôle en tant que RU</i>	p12
07	<i>Les apports et limites</i>	p13
08	<i>Vos attentes pour la prochaine mandature</i>	p14
09	<i>Conclusion</i>	p15

Introduction

La démocratie en santé repose sur l'implication active des usagers dans le fonctionnement du système de santé, dans une logique de dialogue et de co-construction.

La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) est une instance consultative de démocratie en santé. Elle contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique régionale de santé, en permettant à l'ensemble des acteurs d'exprimer leurs avis et de participer aux décisions. Elle constitue également un espace de propositions pour améliorer la santé de la population et l'organisation régionale de santé.

La CRSA en PACA réunit 104 membres titulaires (chacun ayant 2 suppléants) et s'organise autour d'une commission permanente et de quatre commissions spécialisées (prévention, organisation des soins, médico-social et droits des usagers). La CRSA compte 24 postes de représentants des usagers (8 titulaires et 16 suppléants), dont 21 pourvus lors de cette dernière mandature arrivant à terme (3 postes vacants de suppléants).

France Assos Santé PACA, organisme de référence portant la voix des usagers, avait animé une formation auprès des RU en CRSA en décembre 2022, leur permettant de mieux comprendre leurs missions dans cette instance et définir plus concrètement des actions à mettre en œuvre (10 sur 21 RU en poste avaient participé à cette formation). L'intervention de l'ARS PACA lors de cette formation avait également permis d'impulser une dynamique dans le cadre du PRS3.

En avril 2026, France Assos Santé PACA a mené , une enquête auprès des représentants des usagers issus d'associations agréées en santé et siégeant en CRSA, pour dresser le bilan des mandats. Onze d'entre eux (7 titulaires et 4 suppléants) ont répondu, soit un taux de participation de 52.4%. Prenant en compte le nombre de répondants suppléants, participant peu ou pas aux travaux de la CRSA, les éléments de retour présents dans ce rapport sont à nuancer.*

* Nombre de répondants (11) sur le nombre de RU en CRSA en PACA (21)

Profil des répondants



S'AGIT-IL DE VOTRE PREMIER MANDAT EN CRSA ?

64 %



36 %

4

RÉPONDANTS

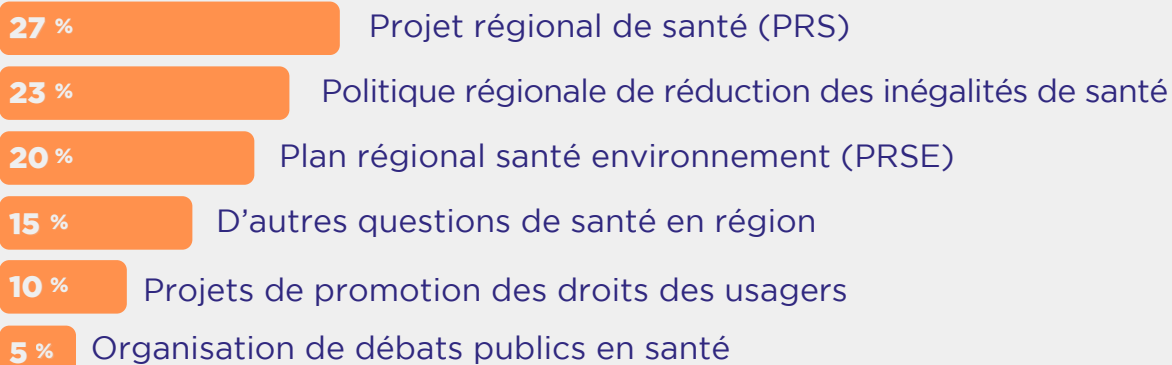


RU EN CRSA
DEPUIS PLUS DE 5 ANS

Fonctionnement et missions de la CRSA

Les répondants indiquent une bonne compréhension globale des missions de la CRSA (72.8%). La compréhension du rôle des commissions spécialisées est toutefois plus nuancée (63.7%), **ce qui suggère une appropriation moins homogène** de leurs missions et de leur fonctionnement.

SELON VOUS, LA CRSA EST CONSULTÉE OU REND DES AVIS SUR :



COMMENT ÉVALUERIEZ-VOUS LA QUALITÉ DES ÉCHANGES AVEC LES ACTEURS SUIVANTS :

NIVEAU INTERMÉDIAIRE (40-60%)

RU en CRSA (54,6%)
Autres collèges CRSA (45,5%)

BON NIVEAU D'ÉCHANGE (>60%)

Délégation régionale FAS (72,8%)
ARS (63,6%)
RU en CDU (63,6%)

NIVEAU FAIBLE (<40%)

CTS (18,2%)

LES RU EN CRSA SONT-ILS IMPLIQUÉS DANS LE SUIVI ET L'ÉVALUATION DU PRS ?



Consultation sur la rédaction et le suivi

83 % OUI



Consultation sur les modalités d'évaluation

54.5 % OUI



Accès aux indicateurs de suivi

45.5 % OUI



Participation au pilotage de l'évaluation

27 % OUI

AVEZ-VOUS CONTRIBUÉ AUX DÉBATS VIA DES SAISINES ET AUTO-SAISINES* ?

Non - 64%

Oui - 27%

Ne sais pas - 9%

Exemples de sujet traités : Les zonages des professionnels de santé par territoires ; cadrage du renouvellement des RU en CDU ; PRS et PRSE.



LES DÉLAIS DE RÉDACTION ET DE VALIDATION DES DOCUMENTS FORMELS SONT-ILS RESPECTÉS ?

Oui - 64%

Ne sais pas - 36%



AVEZ-VOUS CONNAISSANCE DES SUITES DONNÉES AU RAPPORT ANNUEL SUR LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS ?

Non - 82%

Oui - 18%

Contribution de la CRSA à des actions de communication pour le grand public : Version synthétique et accessible du PRS 3 ; certains axes du PRSE



*Pour rappel : une saisine correspond à une demande formelle d'avis adressée à la CRSA ; une auto-saisine correspond à une initiative prise par la CRSA elle-même.

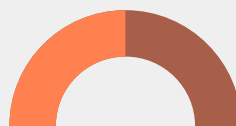
Participation aux travaux des commissions spécialisées

POUR LA COMMISSION SPÉCIALISÉE PRÉVENTION (CSP) :



AVEZ-VOUS ÉTÉ INFORMÉ CHAQUE ANNÉE, DU BILAN D'ACTIVITÉ DE LA COMMISSION DE COORDINATION DE LA PRÉVENTION ?

50%
OUI



50%
NON

SUR QUEL(S) SUJET(S) AVEZ-VOUS PU CONTRIBUER EN TANT QUE RU EN CSP ?



Prévention du cancer du poumon



des maladies chroniques



des risques environnementaux

POUR LA COMMISSION SPÉCIALISÉE MÉDICO-SOCIALE (CSPAMS) :



L'enquête montre que les répondants sont peu impliqués dans les travaux de la commission.

Seul un tiers dit avoir participé à l'élaboration de propositions sur l'accès aux soins, la qualité ou les prises en charge médico-sociales, les autres ne l'ont pas fait ou ne savent pas.

SUR QUEL(S) SUJET(S) AVEZ-VOUS PU CONTRIBUER EN TANT QUE RU EN CSPAMS ?



Réflexion sur les zones blanches



Dispositifs d'incitation à l'installation des professionnels de santé

Pour les autres sujets (travaux relatifs aux contractualisations ARS et rapport d'activité quadriennal), aucun ne dit avoir été associé : 33.3% répondent non et 66.7% ne savent pas.

Cela montre que ces travaux sont peu visibles, peu expliqués ou peu partagés avec les représentants des usagers.

POUR LA COMMISSION SPÉCIALISÉE ORGANISATION DES SOINS (CSOS) :

4 RÉPONDANTS SUR **11** FONT PARTIE DE LA

CSOS



LA TECHNICITÉ DES TRAVAUX DE LA CSOS VOUS A-T-ELLE SEMBLÉ DIFFICILE À APPRÉHENDER ?

67%
EN PARTIE



33%
NON



Les répondants estiment que les travaux de la CSOS n'ont pas été difficiles à appréhender car les rapports présentés étaient compréhensibles. En revanche, les réunions sont en effet estimées **très techniques voir trop longues**.

AVEZ-VOUS ÉTÉ INFORMÉ OU CONSULTÉ SUR :



Autorisations de soins (création, renouvellement, regroupement, HAD, Equipement matériel lourd (EML)...)

100% OUI



Schéma régional d'organisation des soins (SROS-PRS)

100% OUI



Implantation et financement des structures d'exercice coordonné (Maison de santé, centre de santé, maison médicale de garde...)

100% OUI



Projets de maintien ou d'installation des professionnels de santé

100% OUI



Evolution de la démographie des professionnels libéraux

100% OUI



Projets pour améliorer la qualité et la coordination des soins

100% OUI



Permanence des soins et aide médicale urgente

66.7% OUI



Organisation des transports sanitaires

66.7% OUI



CPOM et relations contractuelles des professionnels de santé avec l'ARS

66.7% OUI



Résultats des certifications

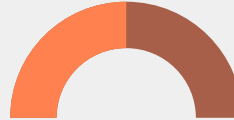
33.3% OUI

POUR LA COMMISSION SPÉCIALISÉE DROITS DES USAGERS (CSDU) :



AVEZ-VOUS CONTRIBUÉ À L'ÉLABORATION DU RAPPORT ANNUEL SUR LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS ?

50%
OUI



50%
NON

SUR QUEL(S) SUJET(S) AVEZ-VOUS PU CONTRIBUER EN TANT QUE RU EN CSDU ?



Intégration du jury Projet Actions remarquables et implication dans deux projets



Réalisation d'une médiation RU/ établissement dans le département du Var



Dispositif des personnes qualifiées du médico-social



Appel à manifestation label droit des usagers



Feuille de route régionale cancérologie

SATISFACTION SUR L'ÉLABORATION DU RAPPORT ANNUEL :

Les résultats montrent une forte incertitude sur le rapport annuel de la CSDU.

Pour chacun des aspects évalués (délais de rédaction, transmission à la CNSA et suites données au rapport), seuls 25% des répondants se disent satisfaits, 25% insatisfaits et 50% estiment ne pas pouvoir se prononcer car le rapport n'a jamais été réalisé.

Cette répartition suggère un manque de visibilité, voir l'absence de mise en œuvre de ce rapport, ce qui limite la capacité des répondants à en évaluer la qualité ou l'efficacité.

Les conditions d'exercice de votre mandat

Organisation et fonctionnement

LE RYTHME DES RÉUNIONS VOUS A-T-IL CONVENU ?

Oui 73%
Non 18%
Ne se prononce pas 9%



LES CONVOCATIONS ÉTAIENT-ELLES ADRESSÉES DANS DES DÉLAIS RAISONNABLES ?

Oui 91%
Non 9%



LES CONDITIONS D'ORGANISATION DES RÉUNIONS (QUORUM, DÉLAIS, LOGISTIQUE) VOUS ONT-ELLES SEMBLÉ SATISFAISANTES ?

Oui 82%
Non 9%
Ne se prononce pas 9%



L'ANIMATION DES RÉUNIONS VOUS-A-T-ELLE SEMBLÉ ADAPTÉE AUX SUJETS ABORDÉS ?

Oui 82%
Non 18%



Conditions pratiques d'exercice

ESTIMEZ-VOUS DISPOSER DU TEMPS NÉCESSAIRE POUR EXERCER VOTRE MANDAT DE RU EN CRSA ?

Plutôt oui 64%
Plutôt non 36%



LES DOCUMENTS PRÉPARATOIRES ET/OU SOUMIS À CONSULTATION (RAPPORTS, PROJETS, AVIS...) VOUS PARAÎSENT :

Compréhensibles : 73%
Plutôt complexes : 27%



ÊTES-VOUS REMBOURSÉS DE VOS FRAIS DE DÉPLACEMENTS DANS LE CADRE DE VOTRE MANDAT ?

Je n'ai jamais demandé 55%
Oui 27%
Non 18%



Accompagnement et formation :

BÉNÉFICIEZ-VOUS D'UN ACCOMPAGNEMENT SUFFISANT POUR EXERCER VOTRE MANDAT ?

Les résultats montrent un accompagnement globalement mitigé. L'appui associatif est partagé (36.4% satisfaits et 36.4% insatisfaits) ainsi que l'appui de l'ARS (36.4% satisfaits et 36.4% ne savent pas).

En revanche, l'appui de France Assos Santé et les échanges entre représentants des usagers sont mieux perçus (54.5% de satisfaction). Dans l'ensemble, l'accompagnement est inégal et doit être renforcé, notamment du côté des institutions et des associations porteuses des mandats.

AVEZ-VOUS SUIVI CES FORMATIONS, PROPOSÉES PAR FRANCE ASSOS SANTÉ ?



Formation de base obligatoire Ru en Avant

41 % OUI



RU en CRSA

29 % OUI



RU en CSDU

12 % OUI



Aucune de ces formations

18 % OUI

Implication et dynamique interne/collective :

**VOUS SENTEZ-VOUS
LÉGITIME POUR PRENDRE LA
PAROLE EN SÉANCE ?**

Oui 64%
Non 36%



**Sur l'ensemble des
réunions auxquelles vous
pouviez participer, vous
avez assisté à :**

Toutes 36%
La majorité 36%
Très peu / aucune 28%



**LES SUPPLÉANTS SONT-ILS
SYSTÉMATIQUEMENT INVITÉS
AUX RÉUNIONS (COMMISSIONS
ET PLÉNIÈRES ?)**

Oui 64%
Ne sais pas 27%
Non 9%



**COMMENT QUALIFIERIEZ-
VOUS VOS LIENS ET
ÉCHANGES ENTRE TITULAIRE
ET SUPPLÉANTS ?**

Peu existants 73%
Liens collaboratifs 18%



**L'ORGANISATION DES
REPLACEMENTS ENTRE
TITULAIRE ET SUPPLÉANTS
VOUS SEMBLE-T-ELLE
SATISFAISANTE ?**

Non 46%
Oui 36%
Ne sais pas 18%



Votre rôle en tant que représentant des usagers

PARVEZ-VOUS À FAIRE REMONTER LES PRÉOCCUPATIONS CONCRÈTES DES USAGERS EN CRSA ?

Les répondants sont partagés sur la remontée des préoccupations des usagers en CRSA : 54% estiment qu'elle est difficile, contre 46% qui la jugent facile



DE MANIÈRE PLUS GÉNÉRALE, VOTRE PARTICIPATION EN TANT QUE RU VOUS SEMBLE-T-ELLE AVOIR PERMIS



D'apporter un regard complémentaire aux professionnels

32 %



D'améliorer la prise en compte des droits et besoins des usagers

21 %



D'influencer certaines décisions

21 %



D'avoir peu d'impact

21 %



Autre :
Je n'ai participé à rien

5 %

SI VOUS ÊTES PRÉSIDENT OU VICE-PRÉSIDENT D'UNE COMMISSION SPÉCIALISÉE, EN QUOI CETTE MISSION A-T-ELLE RENFORCÉ OU NON LA PORTÉE DE LA VOIX DES USAGERS ?

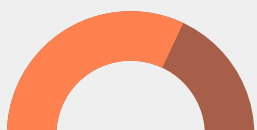
Les retours qualitatifs mettent en évidence une perception globalement positive de la mission. Celle-ci apparaît comme un levier de renforcement pour porter la voix des usagers, notamment grâce à la participation en présentiel, qui facilite les interventions, et à une collaboration accrue entre président et vice-président. Par ailleurs, cette fonction favorise un lien plus étroit avec les services de l'ARS, tout en offrant la possibilité d'influer sur l'ordre du jour et de porter plus efficacement l'attention de la CRSA sur des problématiques rencontrées par les usagers.



Les apports et limites dans l'exercice de votre mandat

VOUS ÊTES-VOUS SENTI PLEINEMENT ENGAGÉ ET IMPLIQUÉ TOUT AU LONG DE VOTRE MANDAT ?

64%
OUI



36%
NON

Les retours indiquent une participation limitée, principalement en raison du manque de disponibilité et de contraintes professionnelles. De plus, les suppléants sont mobilisés de façon ponctuelle, ce qui réduit leur implication effective.

QUELS SONT, SELON VOUS, LES PRINCIPAUX APPORTS DES RU EN CRSA ?

Les réponses mettent en avant plusieurs apports des RU en CRSA.



Ils apportent un regard différent de celui des professionnels. Ils contribuent aussi à faire remonter les réalités du terrain et les difficultés concrètes. Ils alertent sur les inégalités, les zones sous-dotées et l'absence de certaines spécialités.

Ils participent à l'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients et peuvent formuler des recommandations et défendre les droits des usagers.



En revanche, quelques répondants expriment une absence de perception claire de leur rôle ou de leur utilité.

COMMENT ÉVALUEZ-VOUS LA QUALITÉ GLOBALE DES TRAVAUX DE LA CRSA ?

64 %

PLUTÔT SATISFAISANTE



18 %

PLUTÔT INSATISFAISANTE

18 %

NE SAIS PAS

QUELLES DIFFICULTÉS AVEZ-VOUS PRINCIPALEMENT RENCONTRÉES ?



Manque de temps

30 %



Complexité des rapports, dossiers, avis ou projets

19 %



Manque de reconnaissance du rôle des RU

13 %



Manque de formation ou d'accompagnement

13 %



Sentiment d'isolement

6 %



Autre : Nombre insuffisant de RU pour représenter une force réelle et être efficace / organisation entre titulaire et suppléants

19 %

Vos attentes pour la prochaine mandature

QUELLES AMÉLIORATIONS ET ACCOMPAGNEMENTS POURRAIENT RENFORCER LA PLACE ET L'EFFICACITÉ DES RU EN CRSA ET SES COMMISSIONS SPÉCIALISÉES, LORS DE LA PROCHAINE MANDATURE ?

Les répondants soulignent plusieurs pistes d'amélioration pour renforcer la place et l'efficacité des RU en CRSA.



Ils insistent sur la nécessité de se former, d'échanger régulièrement entre RU et organiser des pré-réunions pour mieux préparer les débats.



Ils demandent une meilleure pédagogie et un accompagnement renforcé de l'ARS, des associations et de France Assos Santé, notamment en début de mandat.



Une meilleure information sur le suivi des avis est également attendue.

Enfin, ils proposent d'adapter l'organisation (horaires, coordination, échanges interrégionaux) pour faciliter leur participation et renforcer la voix des usagers.

RECOMMANDERIEZ-VOUS À UN BÉNÉVOLE D'ASSOCIATION AGRÉÉE DE S'ENGAGER COMME RU EN CRSA ?

Oui, sans hésitation 27%
Oui, avec réserves 64%
Non 9%



SOUHAITEZ-VOUS RENOUELER VOTRE MANDAT DE RU EN CRSA ?

Oui, sans hésitation 46%
Oui, avec réserves 27%
Non 27%



Les réponses traduisent certaines réserves quant au renouvellement du mandat. Le principal frein évoqué concerne le manque de disponibilité, lié à l'activité professionnelle et aux autres engagements associatifs. Certains répondants estiment ne pas avoir suffisamment participé, notamment en tant que suppléants, ce qui limite leur motivation à se représenter. Enfin, des interrogations subsistent sur l'utilité et la faisabilité de leur engagement. Dans un cas, le non renouvellement est un choix assumé, dans une logique de renouvellement des profils (personnes plus jeunes).

Conclusion

Ce rapport d'enquête menée auprès des représentants des usagers en CRSA, ne constitue pas un bilan du travail effectué lors de la mandature et les conclusions que nous pouvons en retirer sont à nuancer.

Il confirme certes l'importance de la démocratie en santé et met en évidence un engagement réel des RU, qui portent la voix des usagers et font remonter les réalités de terrain.

Cependant, plusieurs limites apparaissent : le manque de temps, des besoins en formation et d'accompagnement, ainsi qu'une difficulté à percevoir les suites données aux travaux, peuvent renforcer un sentiment d'utilité limité. Si les conditions d'exercice sont globalement satisfaisantes, elles doivent mieux s'adapter aux contraintes des bénévoles en activité.

La place des suppléants constitue un point d'alerte : leur faible mobilisation, leurs incompréhensions, des liens parfois limités avec les titulaires et une organisation des remplacements à renforcer, limitent leur implication et interrogent l'effectivité de leur rôle, comme en témoigne leur faible taux de réponse (4 RU sur 13).

Par ailleurs, les relations entre les membres de la CRSA et avec les CTS apparaissent insuffisantes, soulignant un besoin de renforcer les liens entre les différents niveaux et acteurs de la démocratie en santé. A noter également que la majorité des RU ne sollicitent pas le remboursement de leurs frais de déplacement, ce qui peut traduire un engagement bénévole fort mais aussi marquer certains freins matériels.

Malgré ces difficultés, les RU se déclarent globalement satisfaits de leur engagement, avec un souhait majoritaire de renouvellement (73%). Le renforcement de l'accompagnement par l'ARS et les associations, le développement du travail collectif entre RU et la mise en place de temps de préparation constituent des leviers essentiels.

Ainsi, pour exercer pleinement leur mission, les RU doivent disposer de temps, de formations adaptées et d'une bonne connaissance des enjeux de santé régionaux. Ils doivent également pouvoir s'appuyer sur des échanges renforcés entre pairs et avec les acteurs institutionnels. Une clarification du rôle des suppléants et une meilleure organisation de leur participation apparaissent indispensables. Ce type d'enquête devra être reconduit à chaque nouvelle mandature, afin de suivre l'évolution des attentes et des besoins des représentants des usagers.