

Ensemble, agissons pour une démocratie en santé plus forte et inclusive

La CRSA aux côtés des usagers du système de santé en Normandie



L'essentiel du rapport relatif aux droits des usagers
du système de santé en Normandie 2025 • Mars 2026


Chaque année, la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) procède à « l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité des prises en charge » et publie le rapport relatif aux droits des usagers du système de santé en Normandie.

L'édition 2025 confirme le **dynamisme régional** mais révèle également des **fragilités persistantes** : inégalités territoriales, difficultés d'accès aux soins et méconnaissance des droits.



Consultez le rapport 2025



Cliquez ici 



A retenir • les recommandations de la CRSA :

- ✓ renforcer la reconnaissance et la légitimité des représentants des usagers ;
- ✓ garantir un accès équitable aux soins et aux accompagnements ;
- ✓ renforcer la démocratie en santé à tous les niveaux ;
- ✓ améliorer la communication et la coordination entre acteurs.

Renforcer la reconnaissance et la légitimité des représentants des usagers



Les Représentants des usagers (RU) jouent un rôle clé dans la défense des droits et l'amélioration de la qualité des soins et des accompagnements. Pourtant, leur rôle demeure parfois insuffisamment connu ou soutenu.

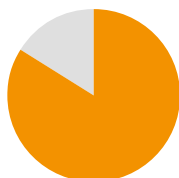


En donnant plus de visibilité au rôle de RU

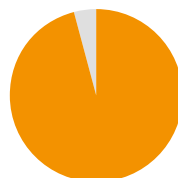


Constats 2025

Une forte motivation des RU en Commission des usagers (CDU) dans les établissements de santé normands :



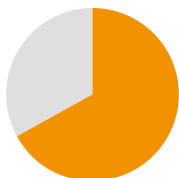
84 % souhaitent renouveler leur mandat



96 % ont suivi la formation obligatoire



Des améliorations possibles



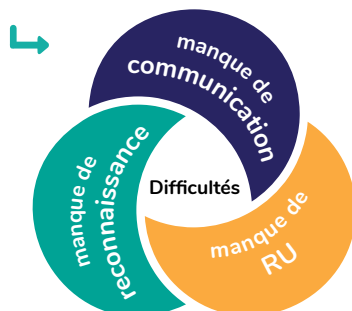
67 % souhaitent améliorer la communication sur le rôle et les missions du RU, auprès des équipes des établissements de santé et auprès des usagers



Un rôle déterminant des RU

→ la charge de travail de chaque RU pourrait être diminuée si les RU étaient plus nombreux

Mais des fragilités persistantes



La CRSA propose de

- mieux faire connaître le rôle des RU auprès des professionnels et des usagers
- soutenir leurs associations d'appartenance et renforcer leur formation (handicap, santé mentale, éthique, pair-aidance...)
- relancer le Label « Droits des usagers du système de santé » pour valoriser les initiatives exemplaires
- diffuser plus largement le rapport sur les droits des usagers comme outil de référence
- encourager une répartition équitable de la charge notamment entre titulaires et suppléants désignés au sein des mêmes instances



Garantir un accès équitable aux soins et aux accompagnements



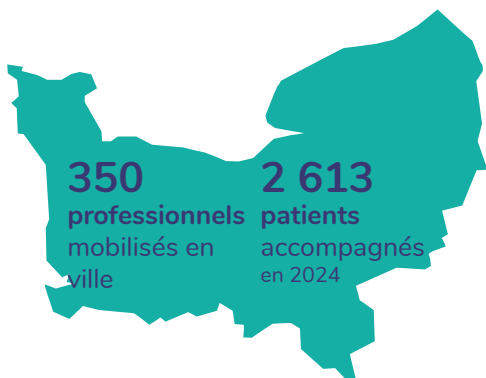
Parce que **la santé est un droit** pour toutes et tous, la CRSA Normandie veut agir là où l'accès aux droits est difficile, en prenant pleinement en compte les obstacles supplémentaires rencontrés par les personnes fortement exposées aux **inégalités sociales et territoriales**.



En misant sur des approches créatives et inclusives, co-construites pour et avec des usagers



L'Education thérapeutique du patient (ETP)



essor des patients partenaires



La CRSA soutient

l'élaboration d'un cadre régional du partenariat en santé



L'Activité physique adaptée (APA)

+ de 80 participants lors de l'évènement régional « APA & précarité » organisé par la CRSA le 13 mai 2025 à Rouen pour renforcer l'accès des publics vulnérables (AHI, QPV...) à l'APA



La CRSA souhaite

reproduire ces initiatives avec les CTS volontaires



Les medicobus : aller-vers les zones rurales

8 medicobus actifs



La CRSA demande

une évaluation précise et une mesure de la satisfaction des usagers

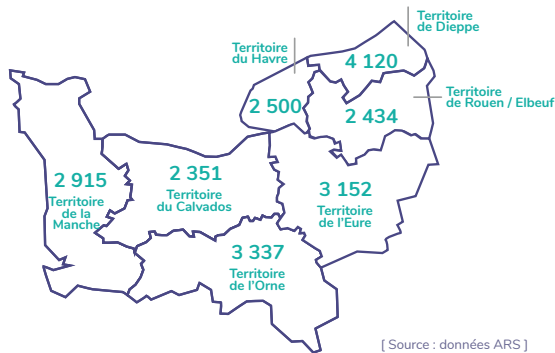


En renforçant notre vigilance collective



Des dents en bonne santé : un droit, pas un luxe

→ des inégalités territoriales fortes : jusqu'à **4 120 patients théoriques / dentiste**



→ des déploiements :

6 Permanences d'accès aux soins de santé (PASS) dentaires, des fauteuils adaptés aux personnes en situation de handicap, des unités mobiles



La CRSA propose

→ la création d'un observatoire régional de la santé orale en lien avec les travaux menés par la Conférence nationale de santé



Le soutien au Planning familial



La CRSA réaffirme

→ l'importance d'un financement sécurisé et pluriannuel des Centres de planning familial, indispensables pour :

- l'accès effectif à l'IVG
- la prévention santé sexuelle
- l'éducation à la sexualité
- l'accueil inconditionnel des publics jeunes, précaires et vulnérables



L'Interruption volontaire de grossesse (IVG) : un droit à garantir partout et pour toutes

- une augmentation de 2,4 % du recours à l'IVG en Normandie entre 2024 et 2023
- une hausse des consultations contraception (x 2) et d'urgence (x 1,5)
- des disparités départementales importantes



La CRSA demande

- une enquête qualitative avec l'appui des CTS volontaires



La prévention des discriminations dans les parcours de soins

→ l'existence de discrimination dans les parcours de soin a été documenté par la défenseuse des droits dans le rapport « Prévenir les discriminations dans les parcours de soins : un enjeu d'égalité » publié en avril 2025



La CRSA veut

→ lancer un travail régional pour identifier, prévenir, documenter ces situations notamment pour les personnes en situation de handicap, en situation de précarité ou âgées

Renforcer la démocratie en santé à tous les niveaux



Faire vivre la démocratie en santé nécessite **le plein engagement et la mobilisation active** de toutes les parties prenantes du système de santé.



En favorisant la mobilisation des instances



Constats 2025



→ une baisse constatée de la participation des collèges de la CRSA

→ les Conseils territoriaux de santé (CTS) sont renforcés par la loi Valletoux ; pour s'emparer pleinement de cette opportunité de territorialisation des politiques de santé, renforcer les ressources mises à disposition des CTS est nécessaire



La CRSA invite à

- remobiliser les collèges de la conférence dont la participation est en baisse
- recruter davantage de RU dans les 7 CTS normands
- soutenir les commissions des CTS dont l'objet est dédié au recueil de l'expression des usagers
- associer la CRSA à l'évaluation des différentes expérimentations territoriales menées par les CTS normands en application de la loi Valletoux



En ne limitant pas la démocratie en santé aux seules instances



La CRSA souhaite

→ développer des espaces de participation directe : débats publics, consultations citoyennes, démarches territoriales coordonnées



En accompagnant la mise en place des comités régionaux de santé sexuelle (CoReSS)

→ depuis mars 2025, les COREVIH deviennent les Comités régionaux de santé sexuelle (CoReSS). En Normandie, le CoReSS rassemble 90 membres

→ il coordonne :

- les données régionales en santé sexuelle
- les stratégies IVG* et contraception
- les actions de prévention
- l'articulation avec le médico-social



La CRSA souhaite

→ articuler davantage les travaux du CoReSS avec ceux de la CRSA et des CTS

Améliorer la communication et la coordination entre acteurs



En favorisant le **dialogue**, le partage d'informations et la **concertation territoriale**, la CRSA Normandie vise à améliorer la communication et la coordination entre les acteurs de la santé, **dont les usagers**.



En proposant une information claire des usagers et des proches aidants



Constats 2025

- la bonne information des populations (usagers et aidants) sur le bon usage des services de santé, dans des formats adaptés à chacun, reste un enjeu majeur
- des outils existent mais il sont encore méconnus : rapport annuel sur le respect des droits des usagers en Normandie, initiatives territoriales, dispositifs de coordination...



La CRSA invite les acteurs à

- développer une information claire, accessible et multicanale, tenant compte de la fracture numérique
 - renforcer la visibilité des services de santé offerts, y compris en matière de prévention et de promotion de la santé, afin de favoriser un recours au système de santé au bon moment et au bon endroit tout en évitant un renoncement aux soins



En renforçant la communication et la coordination des professionnels



Constats 2025

- de nouveaux dispositifs pour améliorer la santé des normands et des normandes émergent sur les territoires



Santé.fr

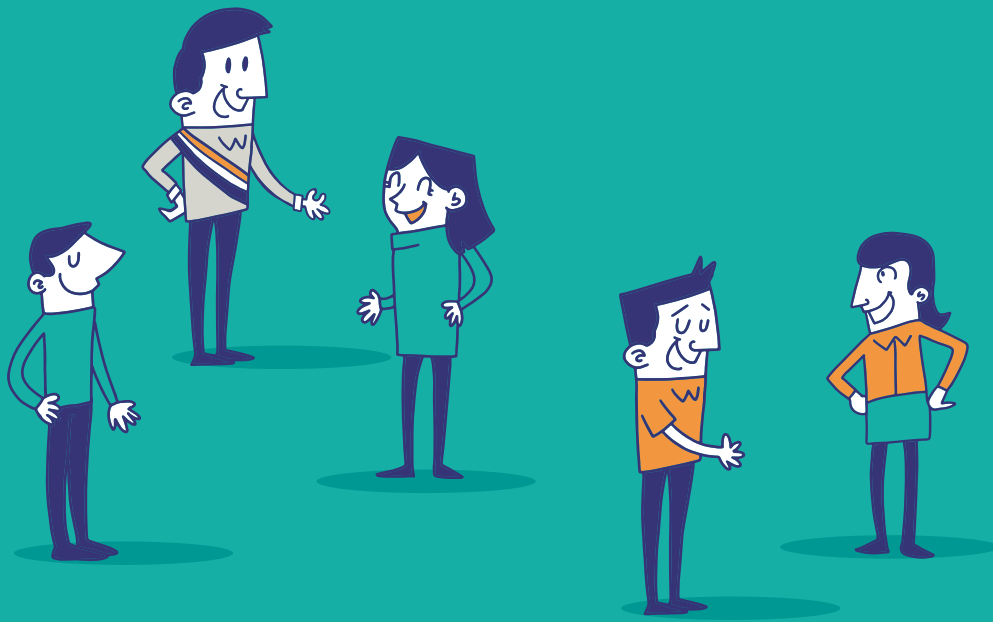
- ces nouvelles offres ne sont pas toutes connues ni mobilisées par les usagers et les professionnels
 - les dispositifs (CPTS*, DAC**, MSP***, Communautés 360) sont nombreux et l'identification de leur raison d'être est parfois difficile à comprendre
- le maillage CPTS progresse mais reste incomplet :

65 %
de la population
couverte avec de
fortes disparités



La CRSA appelle de ses vœux à

- mieux faire connaître de toutes et tous les missions des dispositifs existants et émergents, gage d'un parcours de santé plus fluide
- garantir une information transparente et claire sur la progression de leur implantation territoriale



**Conférence Régionale de la Santé
et de l'Autonomie de Normandie**

Espace Claude Monet
2 place Jean Nouzille
CS 55035 - 14050 CAEN CEDEX 4

☎ 02 31 70 96 52

✉ presidence-crsa-normandie@ars.sante.fr

www.democratie-sante-normandie.fr • [in](#)

