

FAQ – Questions fréquemment posées

pour représenter les usagers en Caisse d'Assurance Maladie (CPAM, CCSS, CGSS, CSSM)

Ce document est à destination des personnes souhaitant candidater au mandat de représentant·e des usagers en Caisse d'Assurance Maladie au nom de France Assos Santé. Il reprend les questions les plus fréquemment posées par ces personnes en amont du début de mandat.

A – Connaître les conditions spécifiques au mandat

Quelles sont les 3 conditions principales pour candidater au mandat ?

→ Vous faites partie d'une association agréée, adhérente de France Assos Santé, avez moins de 66 ans lors de la désignation (avril 2026) et n'êtes pas un·e professionnel·le de santé en exercice, ni personnel d'un organisme de sécurité sociale.

Pourquoi cette limite de 66 ans ?

→ Avant la loi de 2004 relative à l'Assurance Maladie et l'intégration de représentant·es associatif·ves aux conseils des Caisses d'Assurance Maladie, la Sécurité sociale n'était depuis sa création financée que par les cotisations des salarié·es et des employeurs. Les conseils n'étaient alors composés que de représentant·es d'organisations syndicales de salarié·es et d'employeurs et cette limite d'âge visait à équilibrer la moyenne d'âge au sein des conseils et permettre à des personnes encore engagées dans la vie active de s'impliquer dans le fonctionnement de la sécurité sociale. Or, **cette limite pose de grandes difficultés, notamment pour les représentant·es d'usagers** qui sont souvent des bénévoles actif·ves d'associations, âgé·es de plus de 65 ans. Avec la volonté clairement exprimée d'encourager l'activité des seniors au-delà de la retraite et notamment de 65 ans, et le départ de plus en plus tardif à la retraite, **cette limite semble paradoxale**.

France Assos Santé s'est positionnée à plusieurs reprises pour demander à abroger cette limite d'âge ou à la reporter à 70 ans pour que les personnes qui veulent continuer d'apporter leur expérience pour le bon fonctionnement des organismes de sécurité sociale ne soient pas empêchées de le faire.

Quelles autres dispositions concernent les représentant·es en Caisses ?

→ La ou le RU en Caisse bénéficie des statuts et protection des membres des conseils et conseils d'administration des organismes de sécurité sociale, inscrits dans le code de la sécurité sociale :

- Autorisation d'absences du salarié pour assister aux séances ([art. L231-9 CSS](#)) ;
- Protection du salarié contre les licenciements ([art. L231-11 CSS](#)) ;
- Indemnisation des frais liés à son mandat ([art. L231-12 CSS](#)) ;

- Indemnisation forfaitaire de 30€ par jour de présence en caisse ([arrêté du 12 mars 2022](#)) ;
- Paiement d'une formation par l'organisme de sécurité sociale pour assurer son mandat ([art. L231-10 CSS](#)) : **ne pas hésiter à en faire à la demande à la direction de la caisse lors de la désignation !**

Comment candidater au mandat ?

→ Si vous remplissez les conditions décrites en A01, il suffit de vous rapprocher de la délégation de France Assos Santé de votre région pour connaître le nombre de mandats à pourvoir dans votre région et avoir plus d'informations sur le processus de candidature. Vous devrez par la suite leur transmettre un **formulaire de candidature rempli et signé, une charte d'engagements réciproques** et plusieurs documents administratifs (copie de votre carte d'identité et CV). Une fois votre dossier de candidature complet, il sera transmis à l'administration par votre délégation qui pourra vous notifier lorsque la Mission Nationale de Contrôle (MNC), autorité compétente de l'Etat, l'aura validée.

Pourquoi dois-je transmettre mon CV ?

→ Lors de son contrôle, la MNC regarde les activités professionnelles de chaque candidat·e, notamment sur les 5 dernières années pour alerter sur de potentiels conflits d'intérêts. Il ne s'agit donc pas d'une lettre de motivation ou d'un « CV amélioré » pour que votre expérience corresponde aux missions de représentant·e des usagers, mais bien d'un document administratif dont ni la forme ni la forme ne pourra affecter le processus de désignation (hors conflits d'intérêts).

Si vous n'avez pas de CV ou que votre CV n'est pas à jour, nous vous recommandons d'en créer un court et simple mentionnant à minima vos expériences professionnelles sur les 5 dernières années.

Puis-je candidater à ce mandat sans être un·e expert de la Sécurité sociale, de la santé ou être déjà RU dans un autre organisme de santé ?

→ Pour candidater au mandat de RU en Caisse d'Assurance Maladie, il n'est ni nécessaire de disposer d'un mandat de RU dans un autre organisme de santé, ni d'être un·e expert de la Sécurité sociale. Le mandat est ouvert à toute personne remplissant les conditions décrites, désireuses d'agir au nom des usagers et de défendre leurs droits en matière de santé dans les territoires : vous aurez parfois des textes juridiques et techniques à lire, mais les RU font partie d'un réseau très organisé, avec un soutien technique national. Vous pourrez travailler en équipe avec les autres RU, quelque fois avec les représentant·es des mutuelles. **Ce travail en commun vous aidera à prendre la parole, pour poser des questions ou énoncer des positions, voire émettre des propositions.**

Dois-je candidater à un mandat de titulaire ou de suppléant·e ?

→ Si les personnes suppléant·es ne peuvent siéger en Conseil qu'en cas d'absence de leur titulaire, elles ont la possibilité d'être titulaires sein des commissions et donc de siéger à chaque réunion de commission. Ainsi, il convient aux personnes se présentant dans une même Caisse de s'accorder en amont sur l'engagement que chaque représentant·e est prêt·e à fournir, sur le temps qu'elle ou il est prêt·e à investir et sur les thématiques, commissions, sujets qu'elle ou il souhaite traiter.

Il est important de noter que la désignation de suppléant·es n'est possible que si des titulaires sont désigné·es. Le nombre de suppléant·es dans une Caisse ne peut donc pas être supérieur à celui des titulaires.

Puis-je candidater à un mandat dans une Caisse dont je ne dépends pas géographiquement / dans laquelle je ne réside pas ?

→ Rien n'empêche légalement la désignation d'un·e représentant·e au conseil d'une caisse dans un département qui n'est pas celui où elle ou il réside. Il est également possible de siéger dans des conseils de plusieurs caisses d'une même région par exemple.

Combien de fois puis-je renouveler mon mandat ?

→ Il n'y a pas de limite, il est donc possible de renouveler son mandat autant de fois qu'on le souhaite tant que les conditions décrites en A01 sont remplies.

B – Comprendre les enjeux du mandat et mon rôle en tant que représentant·e des usagers

Quel est le rôle du RU en Caisse d'Assurance Maladie ?

→ L'action des RU en Caisses d'Assurance Maladie s'exerce en participant aux Conseils mais aussi aux diverses commissions (recours amiable, action sanitaire et sociale...) qui en dépendent. En participant aux commissions, les RU contribuent à favoriser l'accès à des soins de qualité aux personnes vulnérables, à des familles défavorisées, en situation de précarité et impactées par la maladie. Les RU peuvent rapporter des difficultés d'accès aux soins, de discrimination, de dépassement d'honoraire...

Quelles sont les missions du conseil ?

→ Depuis la réforme de la sécurité sociale de 2004, les conseils d'administration des Caisses d'Assurance Maladie, en s'ouvrant notamment aux représentant·es associatif·ves, sont devenus des **conseils** (d'orientation). S'il n'est donc plus décisionnaire, le conseil définit toutefois les orientations de la Caisse et arrête les orientations et les politiques générales de l'organisme, en s'assurant de leur mise en œuvre et en évaluant les résultats obtenus au regard des objectifs.

Comment intégrer des commissions ?

→ Se manifester au début, faire des alliances, pas besoin d'être titulaire pour l'être en commission.

Quelles sont mes activités concrètement ?

→ Vous devrez veiller à la bonne mise en œuvre des actions et à l'atteinte des objectifs fixés dans les contrats pluriannuels de gestion (CPG). Dans des commissions spéciales, vous pourrez traiter :

- des litiges entre les assuré·es et la caisse, en général des refus de prise en charge, d'où l'importance d'y faire entendre la voix des usagers !
- des pénalités à infliger à des professionnel·les et des assuré·es ne respectant pas certains engagements,
- les demandes d'assuré·es dans une situation rendue difficile par leur état de santé (maladie, accident du travail, handicap, invalidité), pour faire face à leurs dépenses imprévues.

Et aussi dialoguer avec les professionnels de santé (médecins, infirmier·es, kinés...)

Combien de temps de travail dois-je allouer au mandat ?

→ Plusieurs réunions par an/ davantage si membre d'une commission spécifique

Si une candidature en tant que suppléant·e peut permettre de s'impliquer sur un temps plus court ou plus facilement conciliable avec une activité professionnelle, il est important de noter que les personnes suppléantes ne peuvent siéger en conseil que si les titulaires sont absent·es. En cas de remplacement, les suppléant·es disposent des mêmes prérogatives que les titulaires.

Quels sont les principaux sujets traités au conseil des Caisses ?

→ D'après notre enquête réalisée en 2024, les RU en Caisses d'Assurance Maladie travaillent principalement sur des sujets d'**accès territorial aux soins** (accès à un·e médecin traitant·e, à des spécialistes, télémédecine...) et d'**accès financier aux soins** (restes à charges (RAC), avances de frais, réforme 100% santé...). D'autres thématiques sont mentionnées : l'accès aux droits (PUMa, AME, C2S, indemnités...), les difficultés relationnelles entre les usagers et les professionnel·les de santé ou encore les tarifications abusives des professionnel·les de santé.

C – Comprendre mon lien avec France Assos Santé et m'approprier les outils à ma disposition pour exercer mon mandat

Qui sont mes interlocuteur·rices au sein de France Assos Santé ?

→ France Assos Santé dispose d'un réseau de **18 délégations régionales** (dites URAASS : union régionale des associations agréées du système de santé) qui sont chargées de mandater leurs propres RU dans leurs instances locales, territoriales et régionales, dont les caisses d'Assurance Maladie. Ainsi, vos principales et principaux interlocuteur·rices seront :

- un **référént salarié Assurance Maladie dans votre délégation ARA**,
- une **référénte salariée Assurance Maladie nationale**
- les autres RU membres d'associations du réseau de France Assos Santé, siégeant dans votre caisse ou dans d'autres institutions.

Comment me former au mandat de RU en Caisse d'Assurance Maladie ?

→ Formation en présentiel à partir de février 2026 à Lyon