

**MANDATS DE REPRÉSENTANT DES  
USAGERS EN COMMISSIONS DES USAGERS**

**2019**

**LA GRANDE ENQUÊTE**

**PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**



**France  
Assos  
Santé**

***La voix des usagers***

—Provence-Alpes-Côte d'Azur—



2016-2019,

La fin des premiers mandats des représentants des usagers (R.U.) des commissions des usagers (CDU), trois ans à découvrir et à s'approprier cette nouvelle version des CRUQPC.

Afin de faire le bilan de ces mandats, avant leur renouvellement en janvier 2020, France Assos Santé PACA a souhaité interroger les R.U. en vue de connaître leur sentiment dans le but de pouvoir les accompagner au mieux dans leurs missions.

Nous remercions tous les répondants et souhaitons que dans les années à venir, il y ait de plus en plus de participants à notre enquête annuelle.

Sans plus attendre, voici les résultats de notre enquête.

## MÉTHODOLOGIE



### RECUEIL

Enquête réalisée en ligne par France Assos Santé Paca du 16 Septembre 2019 au 20 Octobre 2019.



### ÉCHANTILLON

Échantillon de 55 répondants, issus de l'ensemble des représentants des usagers ayant un mandat en commission des usagers sur la région PACA, âgés de 18 ans et plus.



**E**n 2019, nous pouvons dénombrer pour Provence-Alpes-Côte d'Azur, 494 représentants des usagers mandatés en commission des usagers pour 1 096 postes. 818 postes sont pourvus soit 74,64 %.



# EN BREF

## LE PROFIL DU R.U. RÉPONDANT EN REGION PACA

### 1. Sexe



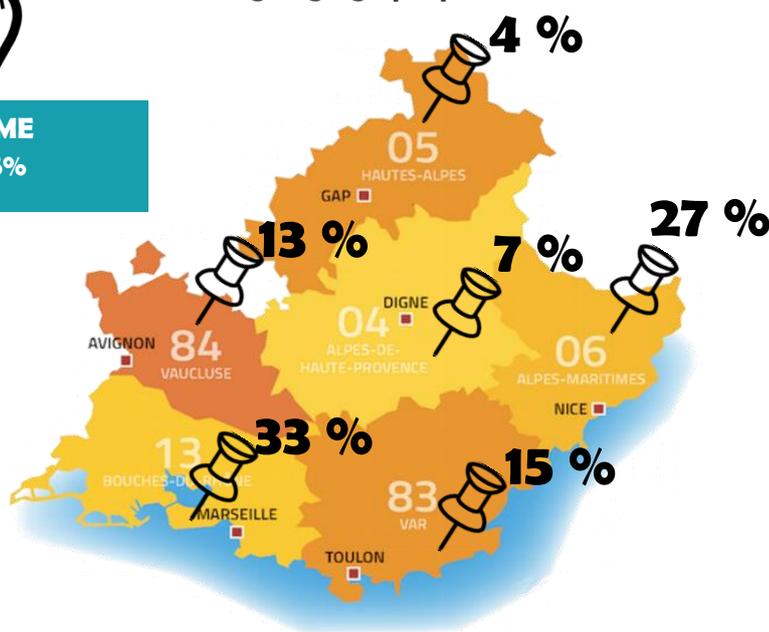
**FEMME**  
54,55%

**HOMME**  
45,45%

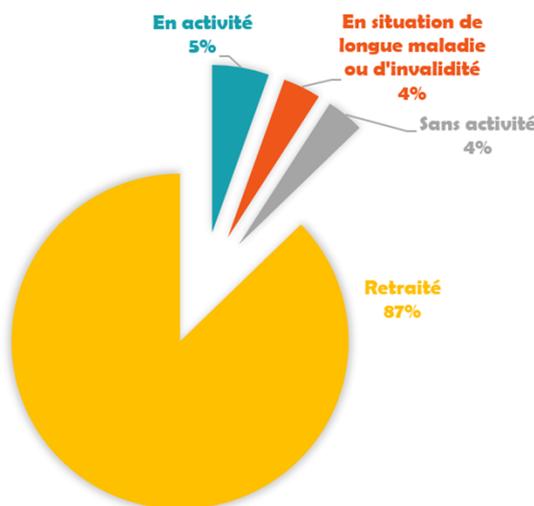
### 2. Âge

18 > 40	3,64%
41 > 50	3,64%
51 > 60	5,45%
61 > 70	40,00%
71 > 80	41,82%
81 et plus	5,45%

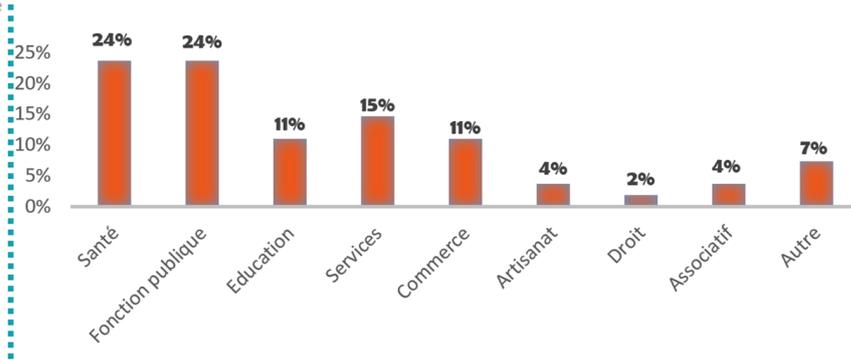
### 3. Origine géographique



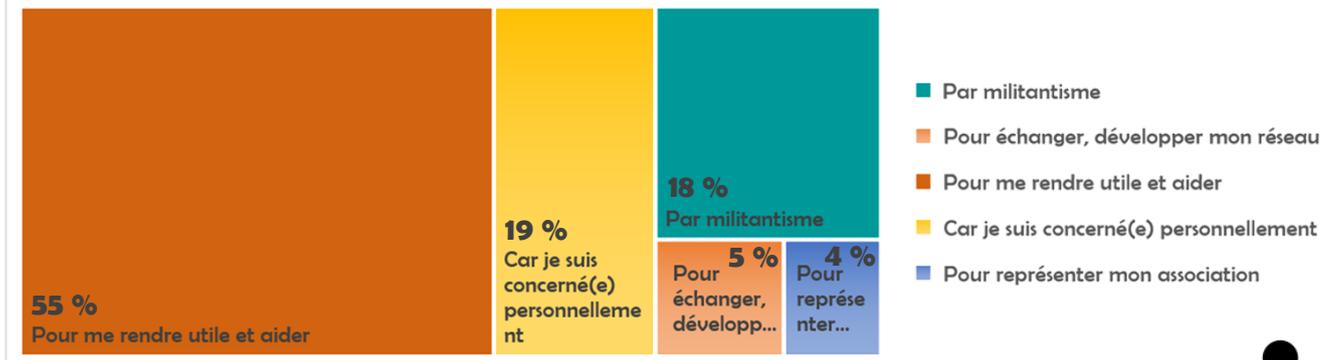
### 4. Situation professionnelle



### 5. Secteur d'activité



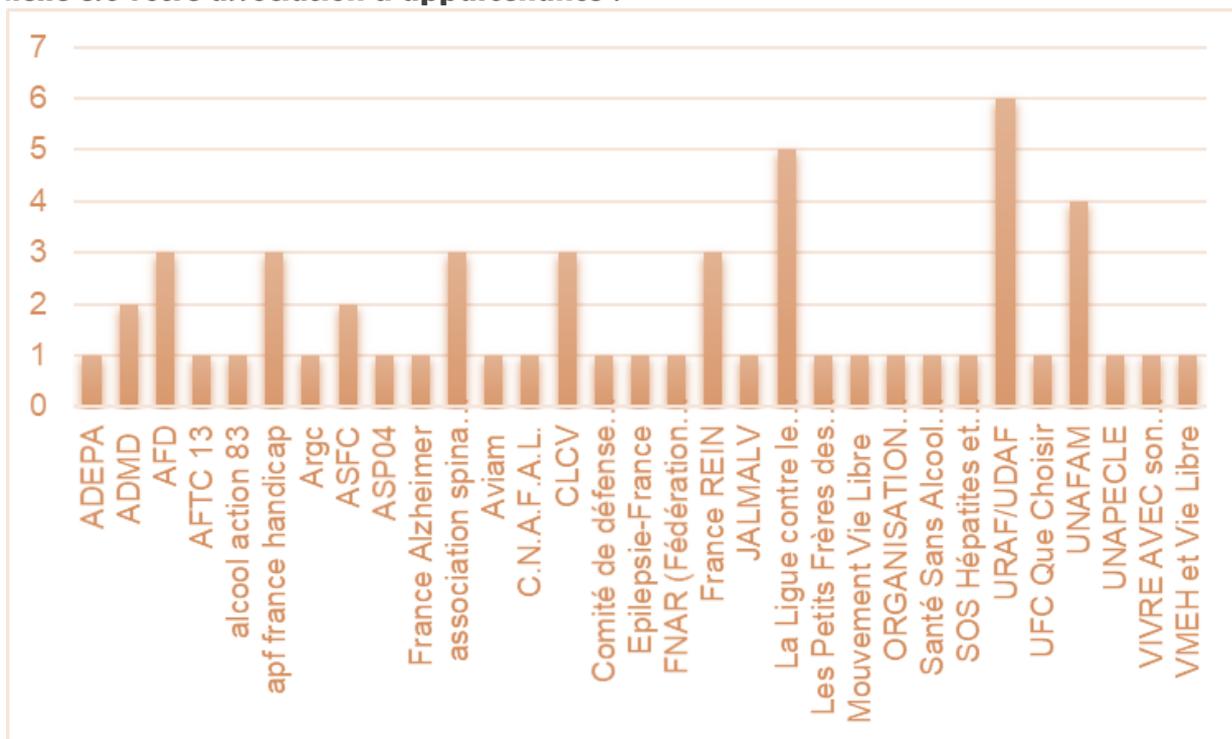
### 6. Engagement dans la représentation des usagers



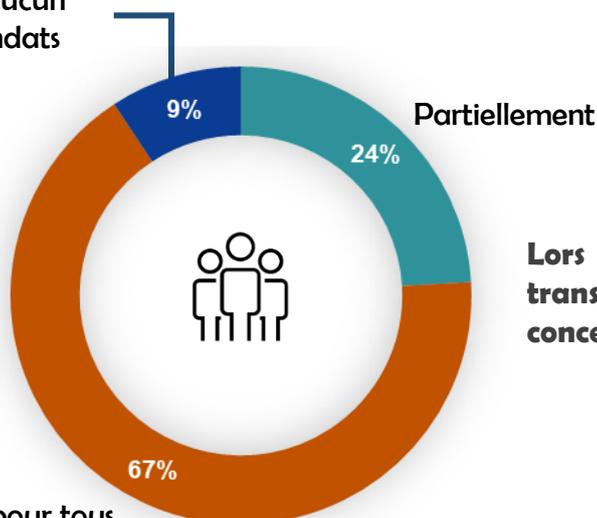


## VOTRE/VOS MANDAT(S)

Quelle est votre association d'appartenance ?



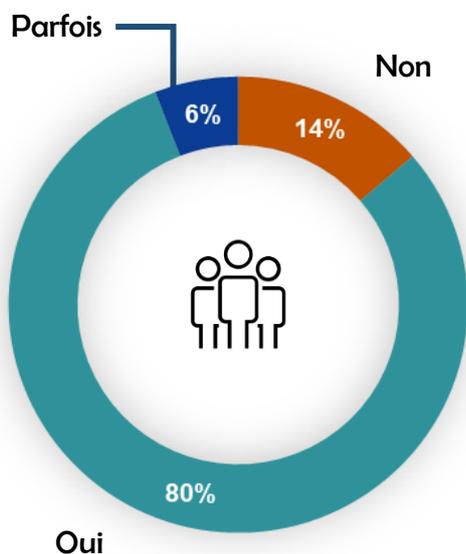
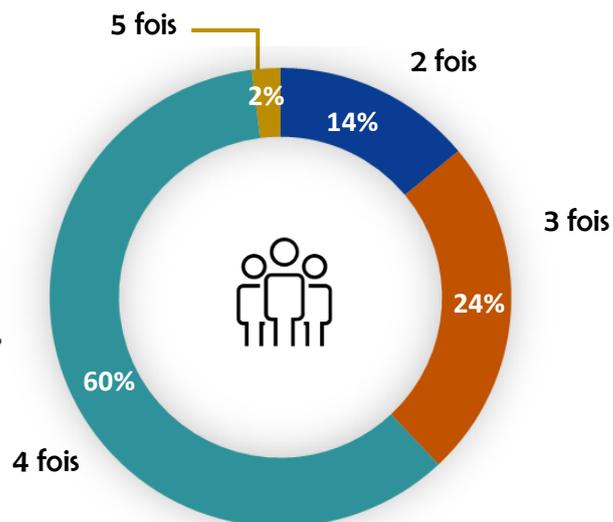
Non, pour aucun de mes mandats



Oui, pour tous mes mandats

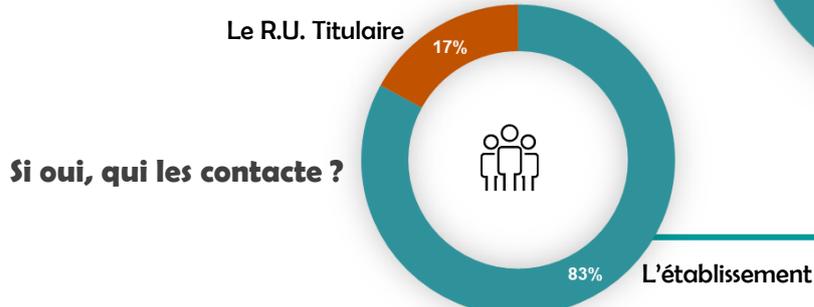
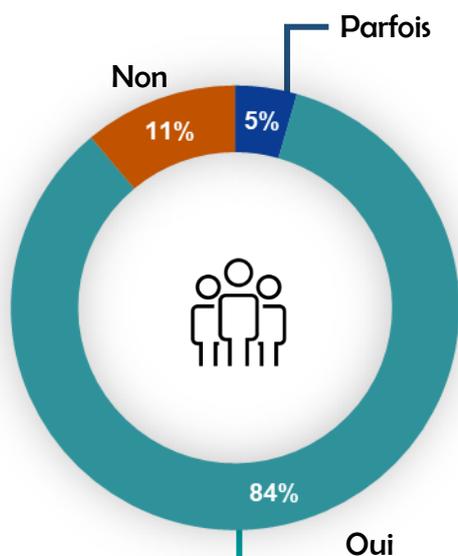
Lors de votre prise de mandat, avez-vous eu transmission de l'arrêté de nomination vous concernant ?

**En 2019, la CDU s'est réunie...**

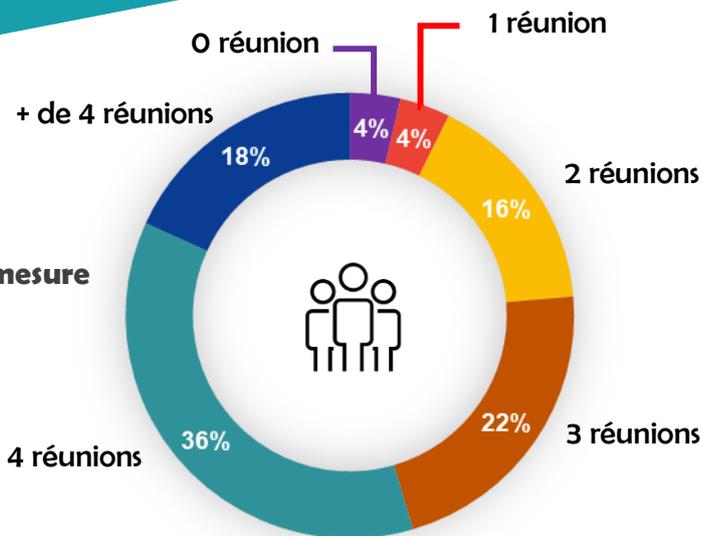


**Les R.U. suppléants sont-ils systématiquement invités à chaque réunion, même lorsque les titulaires sont présents...**

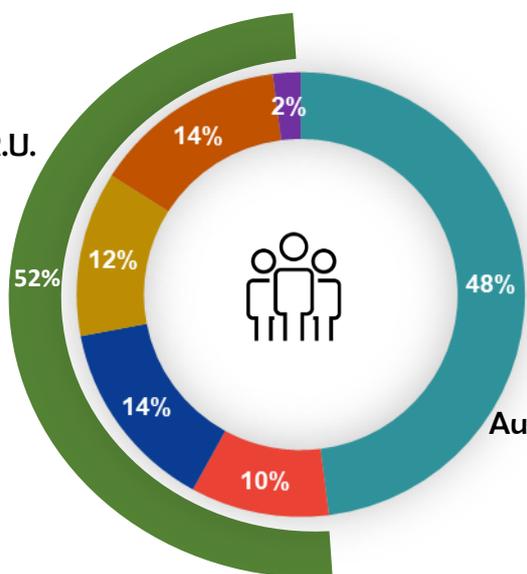
**Lorsque vous ne pouvez pas vous rendre à une réunion, les suppléants en sont-ils informés en temps utile ...**



**En 2019, vous avez été en mesure d'assister à ...**

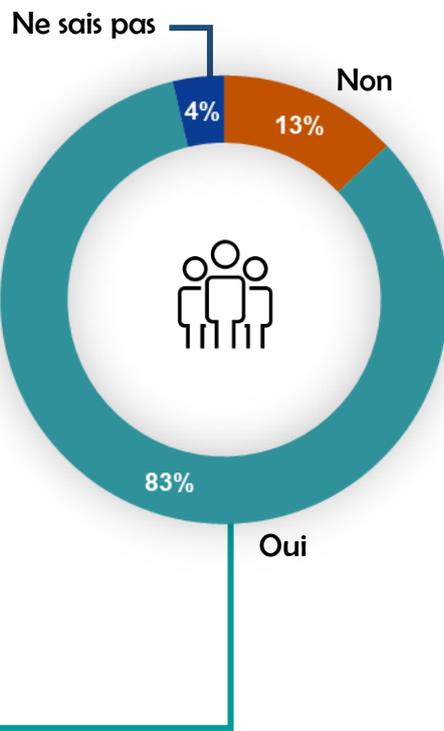


**Un seul R.U.**

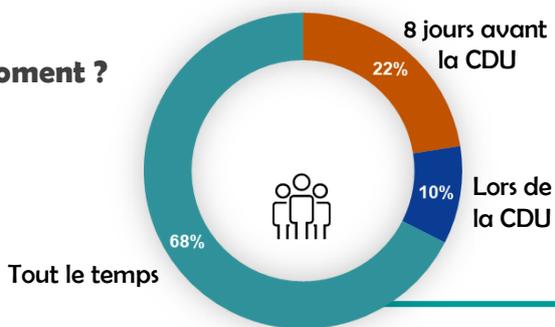


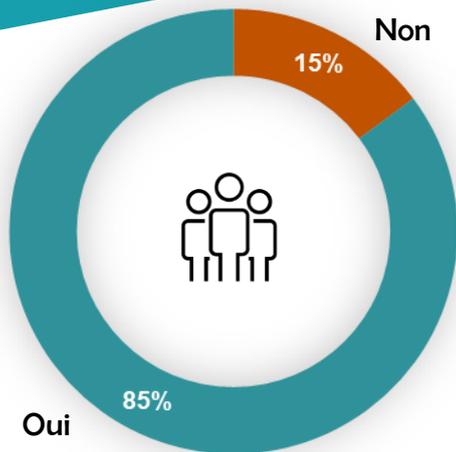
**Combien de R.U. étaient présents aux réunions de CDU ...**

**Avez-vous accès à l'intégralité du registre des plaintes et réclamations ?**

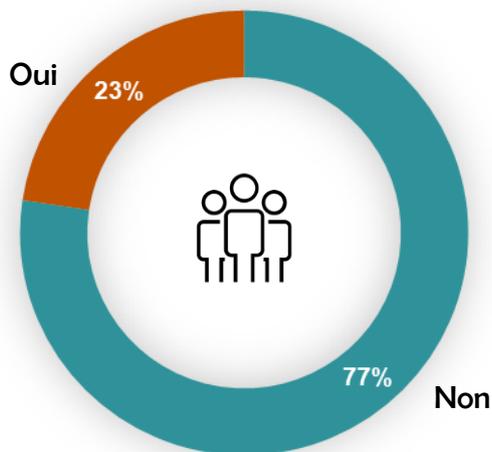
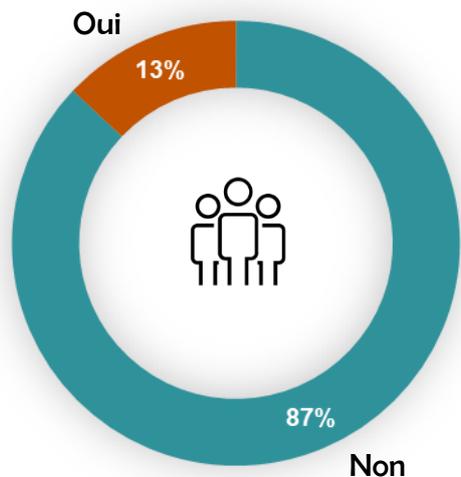


**Si oui, à quel moment ?**



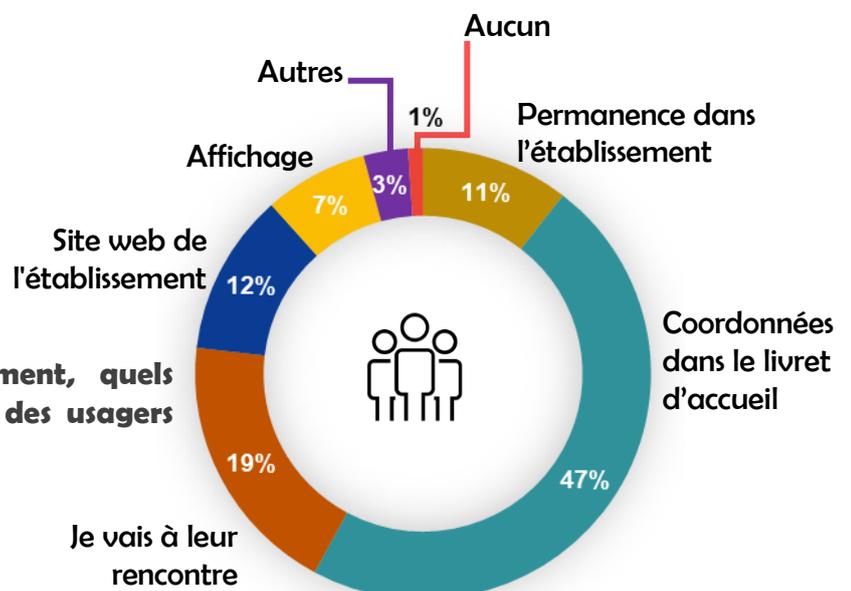


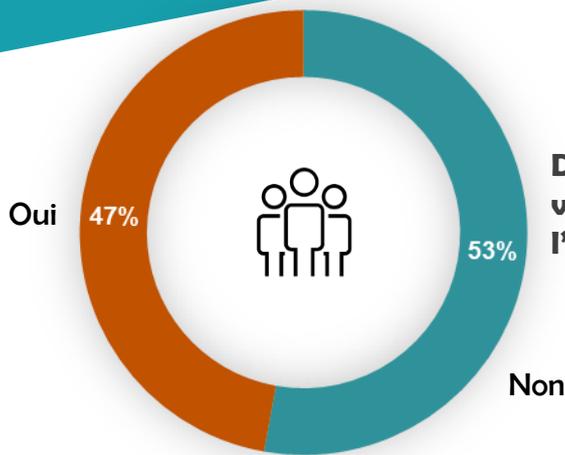
**Avez-vous été élu(e) à la fonction de Président(e) de la CDU ...**



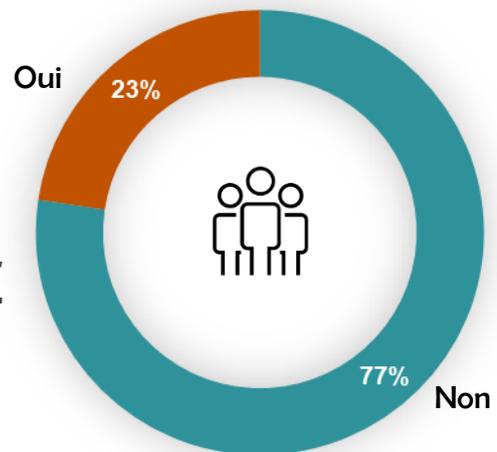
**Avez-vous été élu(e) à la vice-présidence ...**

**Au sein de votre établissement, quels moyens sont à la disposition des usagers pour vous rencontrer ...**

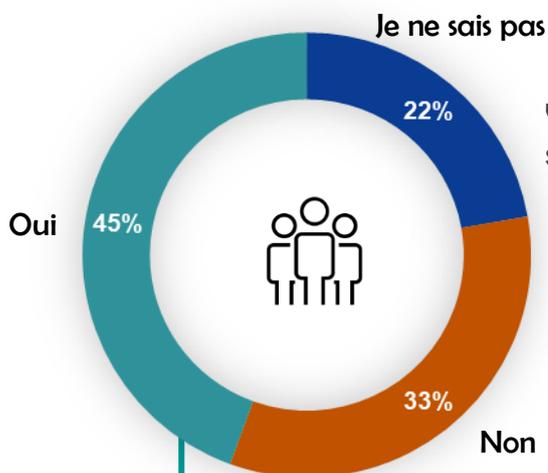




**Dans le cadre de l'exercice de votre mandat, avez-vous déjà été sollicité par un usager dans l'établissement où vous siégez ....**

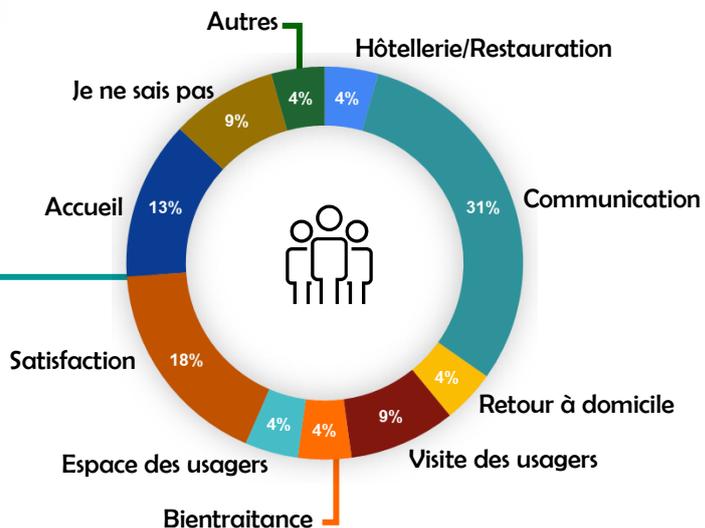


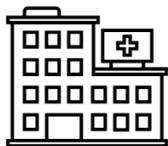
**Dans le cadre de l'exercice de votre mandat, avez-vous déjà été sollicité par un usager pour assister lors d'une médiation ...**



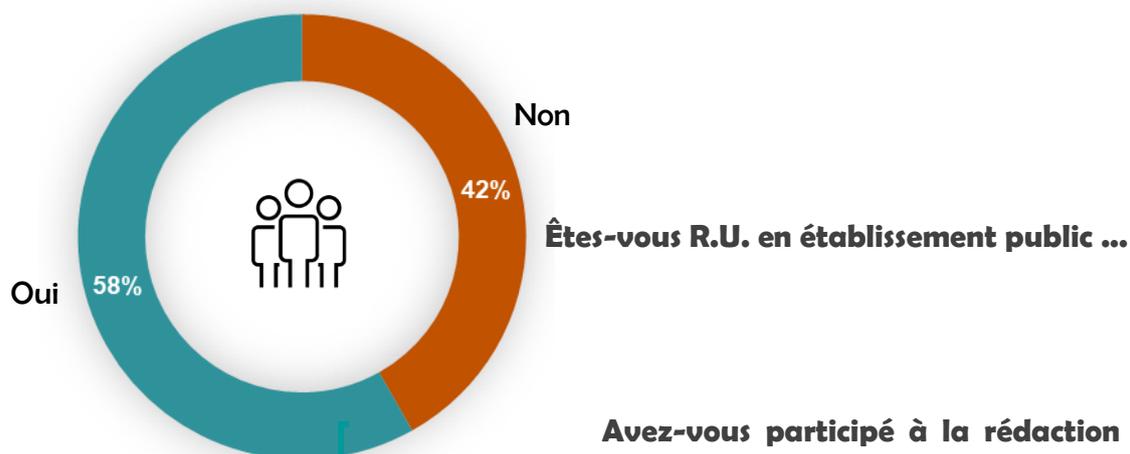
**Votre CDU a-t-elle travaillé sur le projet des usagers qui s'intègre dans le projet d'établissement ...**

**Si oui, quels en sont les axes prioritaires ...**

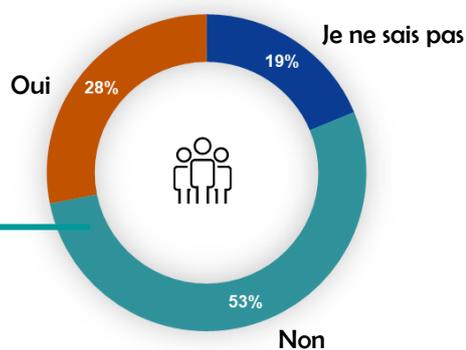




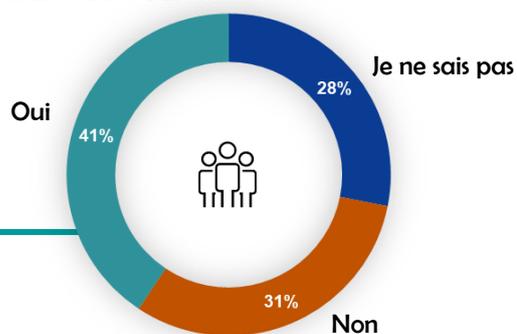
# LES MANDATS EN CH, CHU, CHS



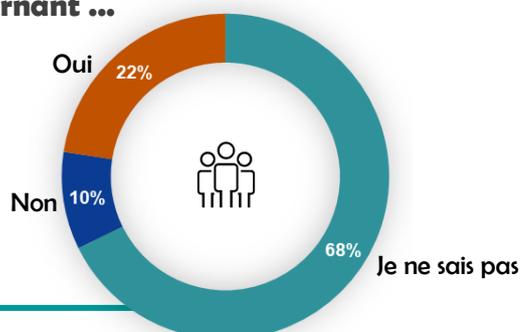
**Avez-vous participé à la rédaction du Projet Médical Partagé (PMP) du GHT où se trouve votre établissement ...**



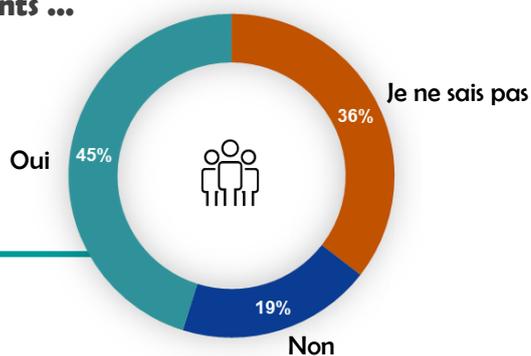
**Avez-vous bénéficié d'une présentation des filières de soins mises en place dans le cadre du PMP ...**



**Les associations agréées ont-elles été associées à la mise en filière de soin les concernant ...**



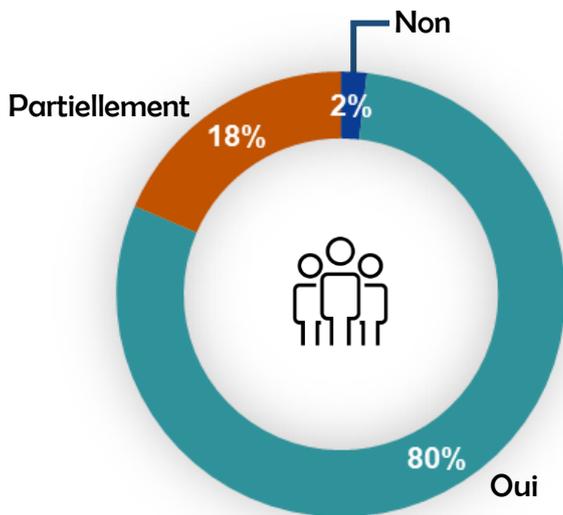
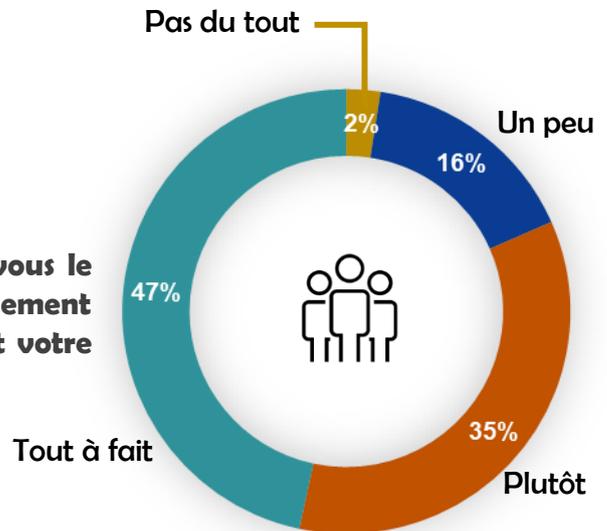
**Au sein du GHT dans lequel votre établissement appartient, des représentants des usagers sont-ils présents ...**





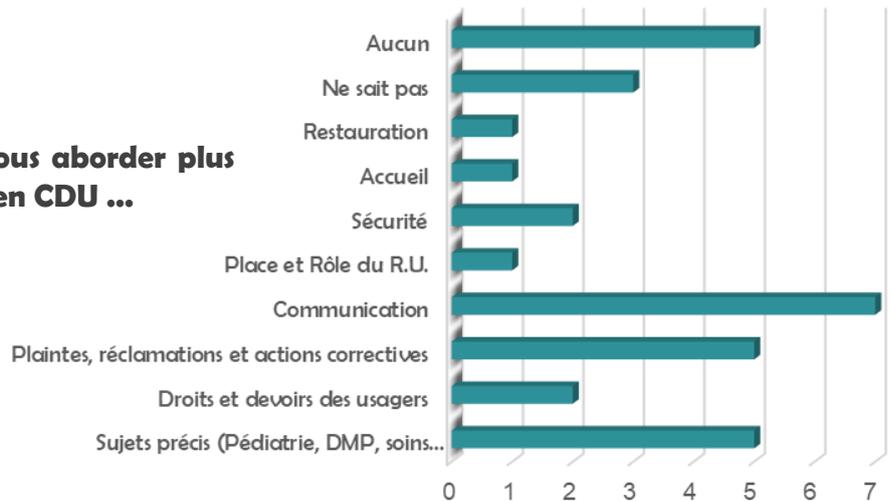
## LES CDU

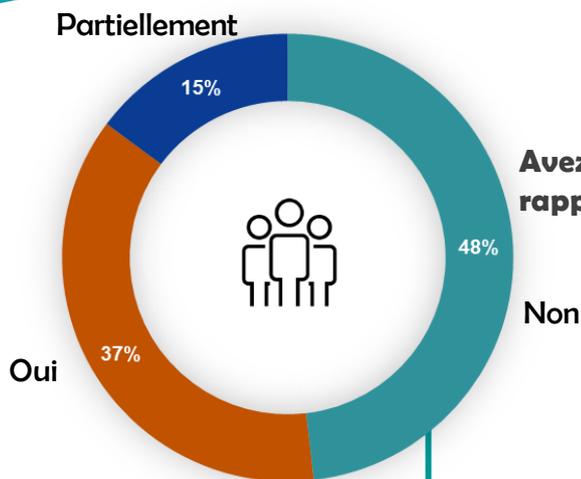
Globalement, sur une échelle de 1 à 4, avez-vous le sentiment que les professionnels de l'établissement dans lequel vous avez un mandat connaissent votre existence et votre rôle ...



Les questions traitées en CDU font-elles l'objet d'un suivi lors des réunions suivantes ...

Quels sujets souhaiteriez-vous aborder plus souvent / plus précisément en CDU ...

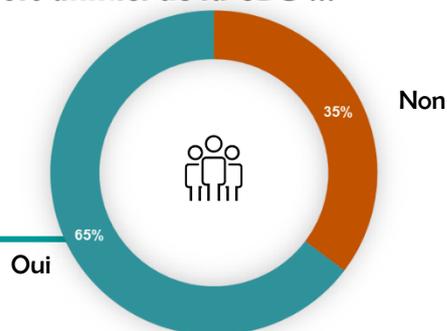




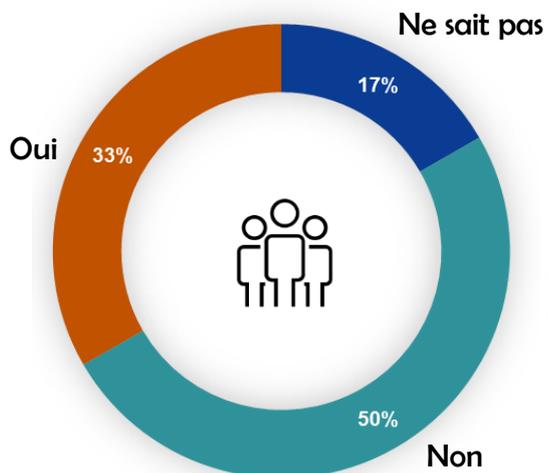
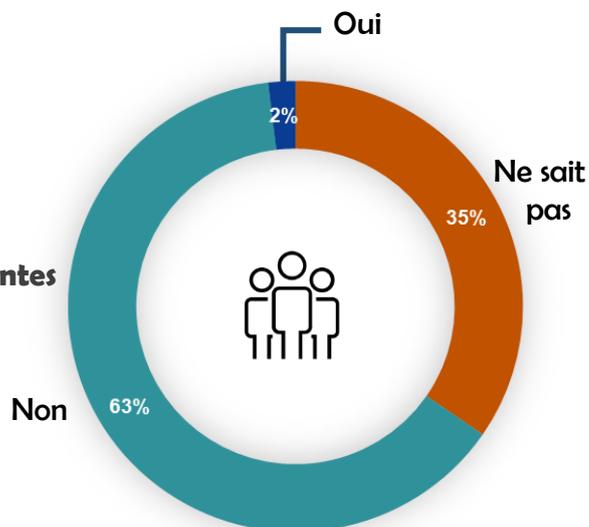
**Avez-vous participé activement à la rédaction du rapport annuel de la CDU ...**

Non

**Si non, avez-vous été sollicité pour valider le rapport annuel de la CDU ...**



**Avez-vous constaté une hausse des plaintes directement liées à la chirurgie ambulatoire ...**

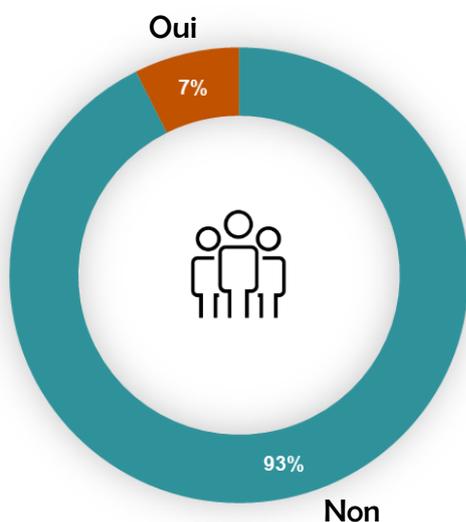
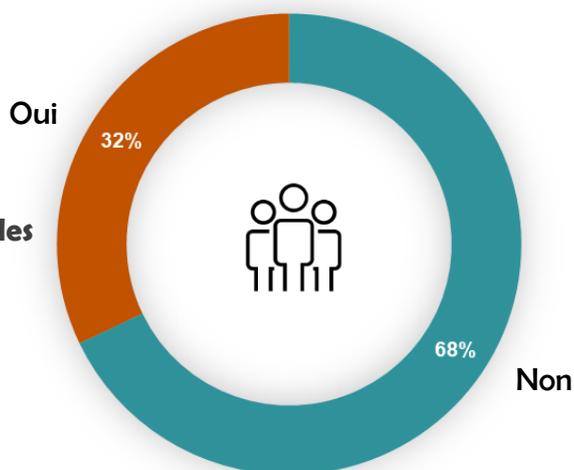


**Les éventuelles modifications tarifaires ayant un impact pour les usagers sont-elles abordées en CDU ...**



# LES COMMUNAUTÉS PROFESSIONNELLES DE SANTÉ

**Connaissez-vous les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) ...**

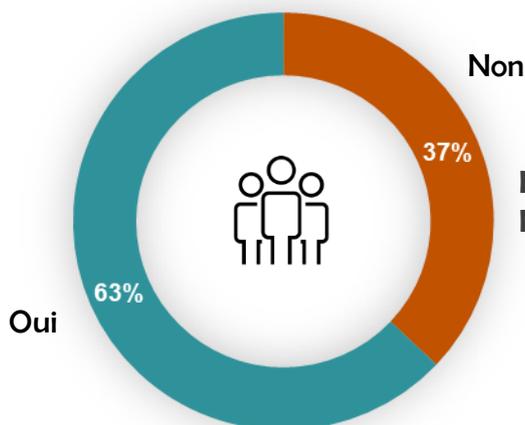
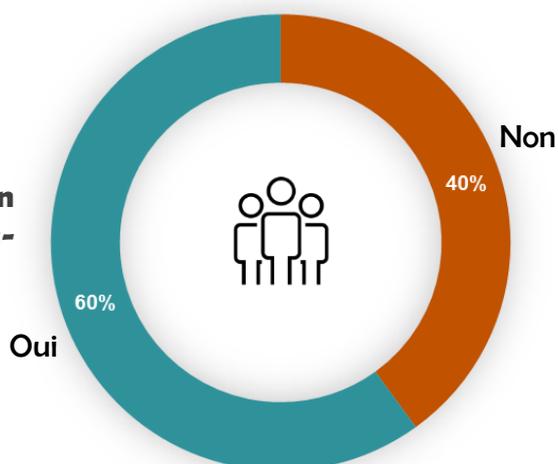


**Avez-vous été contacté par une CPTS pour participer à cette instance de proximité ...**



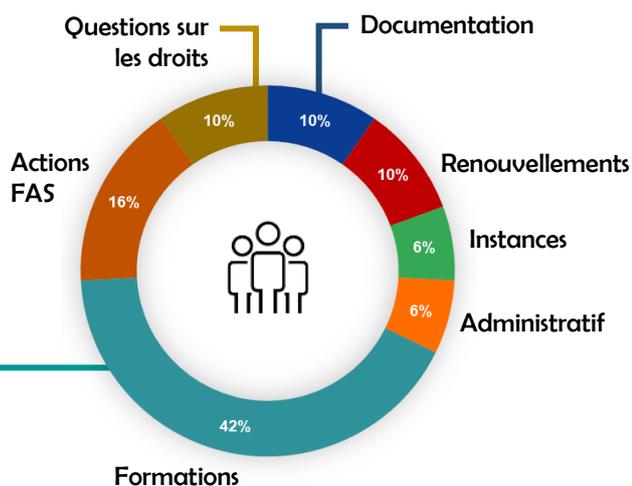
# FRANCE ASSOS SANTE ET MOI

**En 2019, avez-vous participé à une formation organisée par France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur ...**

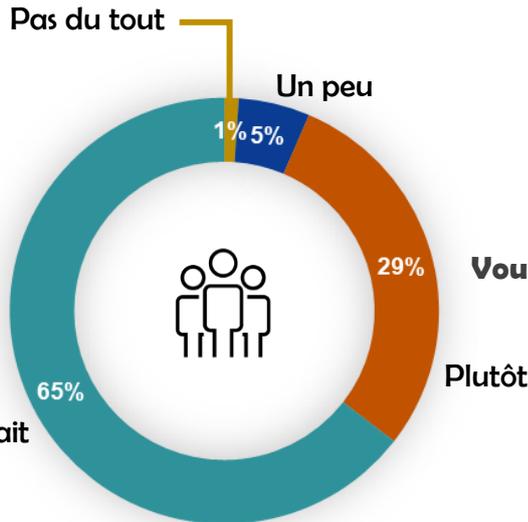
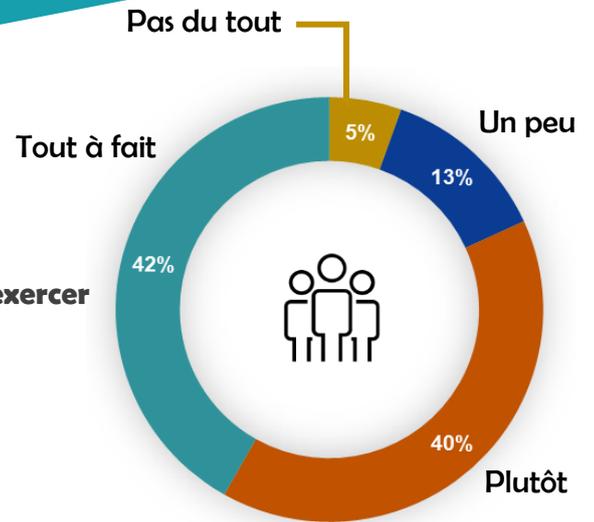


**En 2019, avez-vous contacté France Assos Santé PACA ...**

**Si oui, pourquoi ...**

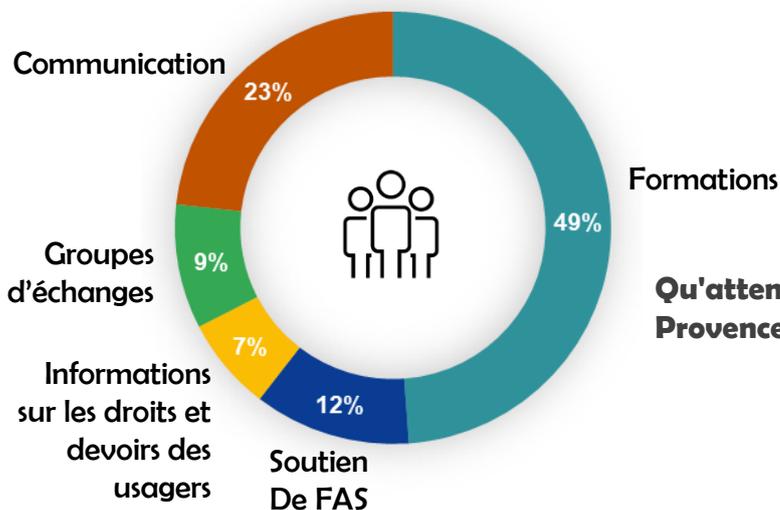
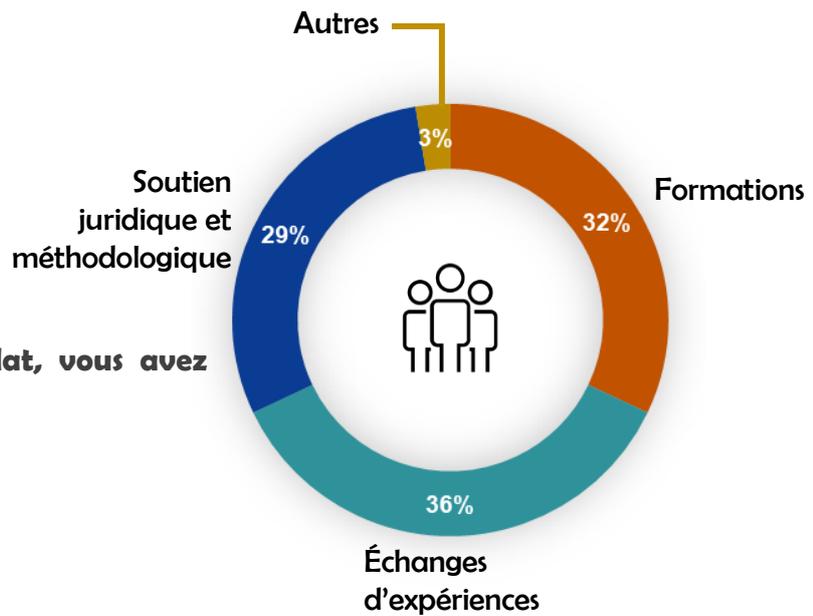


**Avez-vous le sentiment de pouvoir exercer pleinement vos fonctions de RU ...**



**Vous sentez-vous à l'aise dans vos fonctions ...**

**Dans l'exercice de votre mandat, vous avez besoin de ...**



**Qu'attendez-vous de France Assos Santé Provence Alpes Côte d'Azur en 2020 ...**



France Assos Santé est le nom choisi par l'Union Nationale des Associations Agréées d'Usagers du Système de Santé afin de faire connaître son action comme organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. Forte d'une mission inscrite dans le code de la santé publique via la Loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé a été créée en mars 2017 à l'initiative de 72 associations nationales fondatrices, en s'inscrivant dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers interassociative forte.

Notre volonté est ainsi de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voix puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

## France Assos Santé Paca est composée de 39 associations

ASSOCIATION  
POUR LE DROIT  
DE MOURIR DANS  
LA DIGNITÉ

Fédération Française  
des Diabétiques

AFMTELETHON  
ENVOYER POUR GUÉRIR

AFP ric  
Association Française des Polyarthritiques  
& des Rhumatismes Inflammatoires Chroniques

Alliance  
maladies rares

AMC

APF  
France  
handicap

asfc  
association française du syndrome de  
fatigue chronique

ASSOCIATION TUTELAIRE  
DES ALPES DE HAUTE PROVENCE  
ASSOCIATION  
TUTELAIRE HA

Valentin  
HAÛY  
Avec les aveugles et les malvoyants

AVIAM SUD

CLCV  
CONSOMMATION  
LOGEMENT ET  
CADRE DE VIE  
Citoyens au quotidien

Familles  
rurales  
Vivre mieux !

FFAIR

FRANCE  
ALZHEIMER  
& MALADIES APPARENTÉES

FRANCE  
PARKINSON

ASSOCIATION  
DES ACCIDENTÉS  
DE LA VIE  
fnath.org

FRANCE REIN  
RESEAU SOLIDAIRE EN ACTION  
PACA & CORSE

frat

FÉDÉRATION  
Jalmalv  
JUSQU'À LA MORT ACCOMPAGNER LA VIE

LA LIQUE  
CONTRE LE CANCER

association le lien

association le lien

ORGE CO  
Consommer bien,  
c'est vivre mieux !

REBOND  
Cancer06

TransHépatite

Mdaaf  
VAP

UC  
CHU  
CROISS

unafam

Unaf  
Provence-Alpes-  
Côte d'Azur  
UNIS POUR LES FAMILLES

France Assos Santé  
La voix des usagers  
— Provence-Alpes-Côte d'Azur —

### France Assos Santé Paca

31 TER, Chemin de Brunet 13 090 AIX-EN-PROVENCE

Tél. : 04 86 91 09 25 Mail : [paca@france-assos-sante.org](mailto:paca@france-assos-sante.org)

Site : [paca.france-assos-sante.org](http://paca.france-assos-sante.org) Facebook : FranceAssosSantéPACA