

Représentation des usagers et crise Covid :

Enquête exclusive sur la mise à l'arrêt de la démocratie dans de nombreux hôpitaux et cliniques !

L'enquête nationale menée au cours du 1^{er} semestre par France Assos Santé auprès de plus de 1 000 représentants d'usagers siégeant dans les établissements de santé révèle combien il a été difficile de faire entendre la voix des usagers depuis le début de la pandémie. Elle souligne la nécessité de renforcer le fonctionnement de la démocratie en santé pour une meilleure gestion des crises futures et l'urgence à pallier les dysfonctionnements actuels.

En France, **15 000 représentants des usagers (RU)** s'engagent bénévolement pour porter la voix des usagers du système de santé et défendre leurs droits. Ils le font notamment au sein des établissements de santé publics et privés où la loi prévoit qu'une Commission des usagers se réunisse chaque trimestre pour traiter et analyser les plaintes et réclamations adressées à chaque établissement afin d'améliorer l'accueil, la prise en charge et le respect des droits des usagers.

Dès le début de la crise sanitaire, France Assos Santé, qui réunit la majorité des associations agréées disposant de représentants des usagers, a recueilli des remontées de terrain démontrant que les établissements de santé n'ont pas su, ou pas voulu, les associer à la gestion de crise.

Afin d'évaluer précisément cette problématique, **une enquête a été menée par France Assos Santé auprès de 1 180 RU siégeant en Commission des usagers** de 1 187 établissements de santé, **dont 65 RU de 75 établissements de santé en PACA**. Les résultats montrent **une dégradation globale de l'action des RU** puisque les établissements de santé ont trop peu souvent veillé à les associer. En PACA, en 2020, seulement 38,8% des Commissions des usagers ont pu se réunir au moins 4 fois (minimum légal), et que seuls 76,9% des RU ont réussi à maintenir des contacts avec des représentants des établissements en dehors de ces réunions obligatoires.

Plus inquiétant encore, **les représentants des usagers n'ont été associés à la modification des modalités de visite** que pour 10,6% d'entre eux et 42,6% des RU n'ont pas été informés de la mise en place éventuelle de dispositifs alternatifs aux visites. Par ailleurs, 26% des répondants estiment **que leur accès aux plaintes et réclamations s'est dégradé**, alors que leur mission principale consiste justement à relever les dysfonctionnements majeurs qui y sont décrits afin de proposer d'améliorer les pratiques.

Des résultats décevants sur le plan de la démocratie en santé, même si certains RU ont néanmoins pu remplir correctement, voire plus intensément encore, leurs missions. On note toutefois que dans 53,8% des établissements, la transmission des plaintes et réclamations s'est poursuivie normalement, prouvant que le dispositif reste efficace pour les établissements qui se donnent les moyens de le faire vivre.

Cette enquête prouve qu'il est urgent d'ouvrir le débat sur la place réelle des représentants des usagers dans les établissements de santé, et de garantir la continuité de leurs missions en période de crise. Ils sont là pour porter le point de vue des patients et des usagers auprès des professionnels de santé et de l'administration. En ce sens, les représentants des usagers doivent être des acteurs à part entière des décisions prises.

La voix des usagers, parce qu'elle est fondamentale, ne doit pas être reléguée en arrière-plan sous prétexte d'urgence sanitaire, alors qu'elle est un rouage essentiel de l'amélioration du système de santé, qui plus est en période de crise. Retrouvez le rapport d'enquête complet [ici](#).

Contact presse : Thomas ROUX – 06 25 47 31 93 – paca@france-assos-sante.org