

RAPPORT ANNUEL 2021





SOMMAIRE

LE RAPPORT MORAL DE LA PRÉSIDENTE

3

01 UNE UNION NATIONALE ET DES UNIONS RÉGIONALES

4

02 PRÉSENTATION DE LA RÉGION

Les adhérents

5

Les instances

6

Les salariés

7

03 NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

9

04 NOS ACTIONS EN 2021

Animation et représentation

16

Expression des attentes et plaidoyer

19

Information

23

Formation

26

Un aperçu de l'année...

LE RAPPORT MORAL

*Par Michèle TCHIBOUDJIAN,
Présidente de France Assos Santé PACA*

2021, dans la lignée de 2020, a été une fois de plus une année exceptionnelle en raison de la crise COVID mais également par le niveau de maturité qu'a atteint notre délégation régionale.

Nous avons mené nos missions traditionnelles (représentation des usagers, formation des représentants des usagers, plaidoyer...) et investi de nouveaux axes (réseaux sociaux, médias, bilan de nos orientations stratégiques, éthique...).

Tout ce travail avec les élus de notre délégation et les permanents a permis une reconnaissance élargie de notre union auprès d'un très grand nombre de partenaires.

Notre légitimité est acquise et notre organisme est naturellement identifié comme référence de la représentation des usagers.

Afin d'être incontournables également au sein des établissements de santé où siègent

les représentants des usagers, il est nécessaire de poursuivre notre action de formation.

France Assos Santé PACA propose un grand nombre de formations que tout RU devrait suivre.

Cela permet d'asseoir sa posture de représentant des usagers, et d'avoir plus d'assurance et de bagages notamment lors des médiations qu'ils ou elles peuvent réaliser.

Enfin, la crise COVID a mis en lumière la nécessité de s'impliquer sur la thématique de la santé mentale, priorité de notre délégation avec nos associations membres.

Nous souhaitons lancer un travail avec l'Agence Régionale de Santé PACA pour un représentant des usagers "réfèrent" santé mentale dans les établissements concernés.

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport d'activité 2021, où vous retrouverez toutes nos actions.

Bonne lecture à vous.

01 UNE UNION NATIONALE ET DES UNIONS RÉGIONALES

UNE PRÉSENCE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE POUR ...

des actions concrètes et coordonnées !

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé a été créée en 2017 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.

Cette dimension interassociative caractéristique de France Assos Santé s'inscrit dans la continuité de la dynamique progressivement instaurée par les associations intervenant dans le champ de la santé depuis 1996 et qui a participé à l'éclosion de ce qu'on appelle la démocratie sanitaire.

Cette dynamique s'est notamment caractérisée par la constitution du Collectif Interassociatif Sur la Santé, actif pendant plus de 20 ans et qui a fusionné au sein de France Assos Santé lors de sa création.

UNE APPROCHE INTERASSOCIATIVE EXISTANTE DEPUIS ...

Plus de 20 ans !

Notre Union est une association nationale qui dispose aussi de représentations dans les territoires en région via les Unions Régionales des Associations Agréées d'Usagers du Système de Santé, délégations régionales de France Assos Santé. La délégation Provence-Alpes-Côte d'Azur œuvre à représenter et défendre les intérêts communs de tous les usagers du système de santé. Nous menons au quotidien des actions au niveau national ainsi qu'à l'échelle des régions et des territoires qui se répartissent autour de 4 axes prioritaires.

NOS MISSIONS



Observer et veiller



Informier



Former



Communiquer

02 PRÉSENTATION DE LA RÉGION PACA

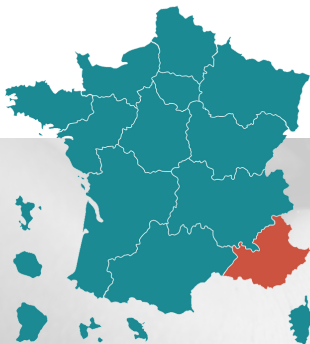


Les adhérents au 31 décembre 2021

ADAPEI 06 - Association départementale de parents et d'amis des personnes en situation de handicap psychique ; **ADMD 83** - Association pour le droit de mourir dans la dignité ; **AFA Crohn RCH** ; **AFD** - Association Française des Diabétiques (Alpes du Sud 04/05 ; Alpes-Maritimes ; Aix - Pays de Provence ; Marseille) ; **AFL 13** - Associations Familiales Laïques ; **AFM Téléthon** - Association Française contre les Myopathies ; **AFPric** - Association Française des Polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires chroniques ; **AFTC 06** - Associations de Familles de Traumatisés crâniens et de Cérébro-lésés ; **AMC** - Association de Malades Cardiaques ; **ANDAR** Vaucluse-Gard - Association Nationale de défense contre la polyarthrite rhumatoïde ; **APF France Handicap** ; **ASFC** - Association Française du Syndrome de Fatigue Chronique ; **AVIAM SUD** - Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux ; **AZUR AIR** (FFAAIR - Fédération Française des Associations et Amicales d'Insuffisants Respiratoires) ; **CLCV PACA** - Association Consommation, Logement et Cadre de Vie ; **Epilepsie France** (Bouches-du-Rhône ; Var) ; **Familles de France** - Fédération Var ; **Familles Rurales 06** ; **FGCP-ARGC** - Association Régionale des Greffés du Cœur ; **France Alzheimer** (Alpes-Maritimes ; Var ; Vaucluse) ; **France Parkinson** - Aix-en-Provence ; **FNAIR - France Rein PACAC** ; **FNAR** - Fédération Nationale des Associations de Retraités ; **Généralisations Mouvement** - Vaucluse ; **JALMALV** - Jusqu'à la mort accompagner la vie (Bouches-du-Rhône ; Est Var ; Pays Grassois) ; **La Ligue Contre le Cancer** (Bouches-du-Rhône ; Vaucluse) ; **Le Lien** ; **Mouvement Vie Libre Carpentras** ; **Les petits frères des pauvres** ; **Rebond Cancer** ; **Transhépatite PACAC** ; **UDAF 04** - Union Départementale des Associations Familiales ; **UNAFAM** - Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (Alpes de-Haute-Provence ; PACA) ; **URAF PACA** - Union Régional des Associations Familiales ; **Vivre comme avant**.

Les associations agréées en cours d'adhésion en Région :

Addict Action 13 ; **ASP** - Alpes-de-Haute-Provence ; **SAN.S.A.S** - Santé Sans Alcool Solidarité ; **UROC** - Union Régionale des opérés du cœur - Sud-Est;



UNE UNION DE PRÈS DE ...

50 Associations
en région PACA

France Assos Santé PACA regroupe plus de 50 associations militant pour les droits des patients et des usagers, qui réunissent au total plusieurs milliers de bénévoles.

LE COMITÉ RÉGIONAL

COLLÈGE 1 : PERSONNES MALADES



Titulaire
Jean ACCIARO
Suppléante
Evelyne LONG



Titulaire
Anne ALCOER
Suppléante
Nicole ROUSSET



Titulaire
Michèle AUZIAS
Suppléant.e
Poste vacant



Titulaire
Murielle BARACHON
Suppléant.e
Poste vacant



Titulaire
ML LUMEDILUNA
Suppléant
Jacky VOLLET



Titulaire
Pierre PAGET
Suppléante
Dominique COPOLA

COLLÈGE 2 : PERSONNES ÂGÉES ET RETRAITÉES



Titulaire
Guy REY
Suppléant
Jean-Claude PERRIGUEUR

COLLÈGE 3 : PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Titulaire
Marie-Odile DESANA
Suppléante
Arlette MARONNE



Titulaire
Catherine DUROC
Suppléant.e
Poste Vacant

COLLÈGE 4 : FAMILLES



Titulaire
Gérald VAUDEY
Suppléant
François DEBATS



Titulaire
Maria Teresa FISSON
Suppléante
Maria BOCQUET

COLLÈGE 5 : CONSOMMATEURS



Titulaire
Micheline ROLLIN-GERARD
Suppléant
Georges BEREGI

COLLÈGE 6 : PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ



Titulaire
Poste vacant
Suppléant.e
Poste vacant

COLLÈGE 7 : PROMOTION QUALITÉ ET SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE



Titulaire
Christian BALOY
Suppléant
Jacques DESAUNAY



Titulaire
Nathalie CHOLIN
Suppléant
Jacques PANOSSIAN



Titulaire
Gérard GLANTZLÉN
Suppléante
Christiane GLANTZLÉN

COLLÈGE 8 : TERRITOIRES 84-04-05



Titulaire
Michèle TCHIBOUDJIAN
Suppléant
Bernard HAVERBEKE

LE BUREAU RÉGIONAL

 Michèle TCHIBOUDJIAN Collège 8 Présidente 	 Marie Laure LUMEDILUNA Collège 1 Secrétaire Vice Présidente 	 Guy REY Collège 2 Trésorier 
 Gérard GLANTZLÉN Collège 7 	 Marie-Odile DESANA Collège 3 	 Gérald VAUDEY Collège 4 

LES SALARIÉS PERMANENTS

 Thomas ROUX	 Sylvia LENOIR Nanci	 Lauranne CLAVEYROLLE
---	---	--

03 NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE 2018 À 2022

Le bilan et les perspectives !

Les orientations stratégiques ont été initiées au niveau national avec une co-construction impliquant 33 associations différentes ainsi que 8 URAASS (Union Régionale des Associations Agréées du Système de Santé).

De ce travail ont émergé six orientations :



Afin d'identifier les actions menées par France Assos Santé PACA sur les orientations stratégiques, vous trouverez tout au long de ce rapport des rappels sous forme de "pastilles".

Sommes-nous allés assez loin ? *OUI ! Mais... il faut continuer nos actions* !

OS 1

Les dispositifs d'appui à la coordination (DAC)

Il faut que l'on soit vigilant sur :

- Le pouvoir d'agir (empowerment) des RU ou Représentants Associatifs (RA) sur les parcours,
- La diffusion des parcours,
- L'efficacité des parcours.

Les actions à venir...

- Développer la communication auprès des RU de notre région,
- Suivre une veille sur les DAC de la région,
- Animer le réseau des RU/RA en DAC.



Le Comité consultatif d'allocation des ressources (CCAR) Urgence :

Le forfait « urgence patient » (FPU), mis en place au 1er janvier 2022.

Les actions à venir...

- Vérifier la bonne information des usagers,
- Mettre en place une veille concernant le renoncement aux soins,
- Veiller à ce que le paiement du FPU ne soit pas fait en avance,
- Être vigilant à la mise en place d'un service de pré-urgence sur le territoire.



OS 2

Les ruptures de parcours, renoncement aux soins

Les actions à venir...

- Rester en veille sur les thématiques suivantes :
 - Ruptures de parcours,
 - Refus des professionnels (discriminatoires, CMU, Handicap...),
 - Les restes à charge,
 - Les comités d'éthique.



OS 3

Le numérique en santé

Les actions à venir...

- Continuer notre travail sur Mon Espace Santé , sur le numérique en santé en général (zones blanche, accès, etc...).



Le recueil des avis des usagers et des associations

Les actions à venir...

- Enquêtes grand public et auprès des associations.



Informier les usagers et RU sur diverses thématiques

Les actions à venir...

- Communiquer sur les nouvelles organisations,
- Suivre l'évolution de la mise en place de l'éducation thérapeutique du patient,
- Aborder le thème du patient traceur avec les RU et les Patients Experts,
- Suivre la qualité de l'information donnée au patient.



OS 4

Travailler sur de nouvelles thématiques

Les actions à venir...

- Aborder l'expérience patient avec les fédérations,
- Travailler sur la question des aidants avec le CREAL,
- Créer un annuaire/Répertoire des associations par secteur,
- Continuer le travail réalisé pour plus de visibilité des RU.



OS 5 & 6 BUI, et nous sommes allés assez loin !

Perspectives 2023

Les élus du comité régional ont imaginé 2023 et les nouvelles orientations stratégiques sur lesquelles nous pourrions travailler.

Voici leurs idées et leurs souhaits pour les construire...



En résumé...



Moins d'orientations stratégiques,
des thèmes moins larges (thèmes
des OS)



Travailler en co-construction sur le
PRS 3 avant nos OS,
Valoriser la technicité des régions,
Enquêter et consulter le grand
public et les associations en
région



Garder cette méthodologie
(séminaires, points réguliers,
évaluation)



04 NOS ACTIONS EN 2021

En bref !

Journée régionale « La santé mentale, c'est toute la vie »

OS 5

Dans le cadre des Semaines d'Information de la Santé Mentale, France Assos Santé PACA et les associations membres ont souhaité décomplexer un sujet tabou. Nous avons donné rendez-vous aux usagers, bénévoles et professionnels, le 12 octobre 2021 à La Coque à Marseille. Cette journée a été l'occasion de présenter différentes situations relevant de la souffrance psychique et de la santé mentale.

Chaque situation évoquée a permis d'en savoir plus et d'échanger sur l'offre de soin et d'accompagnement proposée en région, les actions associatives menées et les retours d'expériences des personnes concernées.

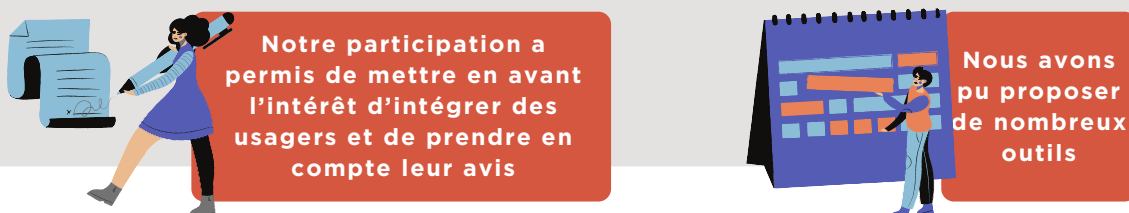


Réunions de crise COVID-19

OS 2

Nous avons réussi grâce à notre implication et nos sollicitations à être intégrés dans un très grand nombre de groupes de travail au sein de l'Agence Régionale de Santé PACA (médico-social, urgences, gestion de crise, prévention, vaccination, COVID long, fin de vie).

Notre objectif est de représenter les usagers au travers des réunions de crise concernant la COVID-19 afin que les décisions ne soient pas seulement prises par des professionnels.





La Santé 2.0 ? les Habitants de PACA se confient... Sondage Viavoice pour France Assos Santé PACA

Le numérique prend de plus en plus de place dans nos vies, et les préoccupations s'accroissent autour des applications mobiles ou des piratages de données en santé à l'hôpital. France Assos Santé PACA a recueilli la parole des habitants de la région sur cette thématique afin d'être le plus légitime aux yeux des usagers que nous représentons.

Nous avons tout au long de l'année pu utiliser notre enquête auprès des pouvoirs publics afin d'appuyer nos demandes ou nos interventions.

Les résultats :



L'émission « Face à FAS »

Une émission en direct afin de parler du non-recours aux soins pour sensibiliser les usagers, les représentants des usagers, les professionnels à cette thématique qui a, à l'heure actuelle, trop d'incidence sur les parcours de soins des Français. C'est un nouveau format, interactif et retransmis en direct dans lequel 6 intervenants ont été interviewés.

Notre partenariat avec l'ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et services) nous a permis de créer 4 vidéos pédagogiques expliquant les notions de non-recours aux soins, de renoncements aux soins, de reports de soins et de refus de soins.



Animation & représentation

Un réseau riche et engagé ...!



Le réseau de France Assos Santé PACA a encore répondu à l'appel en 2021. Nous souhaitons remercier tous les bénévoles pour l'ensemble de leurs mobilisations qui fait de notre union une référence en terme de représentation des usagers en santé.



L'ensemble des membres du bureau ainsi que les membres du comité régional ont été très impliqués sur l'année 2021 avec une montée de notre visibilité et des sollicitations.

Voici le panel des représentations que nous avons pu avoir tout au long de cette année :



Un réseau toujours en croissance



Ethique

Représentation à la Cellule de soutien éthique de l'Espace de réflexion éthique PACA-Corse

Personnes vulnérables

Nombreux groupes de travail avec l'URAF PACA (Union Régionale des Associations Familiales) sur les droits de l'enfant

Santé Mentale

Animation du groupe de travail Santé Mentale France Assos Santé PACA

Crise COVID-19

- Membre des réunions secteur médico-social ARS PACA
- Membre des réunions de suivi COVID-19 ARS PACA - Représentants des professionnels de ville
- Membre du groupe régional vaccination ARS PACA
- Membre du groupe représentation des usagers dans la crise sanitaire ARS PACA
- Membre du groupe de travail régional ARS COVID long

Animation du réseau de bénévoles

- Animation de la Capsule Com' (commission communication)
- Animation de la commission formation
- Animation du comité régional autour des Orientations stratégiques

Numérique en santé

- Intervention au webinaire « Les données de santé au temps de la COVID-19 » de l'espace éthique PACA-Corse
- Membre du CoPil E-parcours
- Intervention au PACA Tour « Mon Espace Santé » dans 4 départements





Nouvelles organisations sur le territoire

- Membre du Comité Consultatif d'Allocations de Ressources Urgence PACA
- Participation à la Commission Paritaire Régionale des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPR CPTS)
- Animation du réseau des RU du GHT 13
- Animation du réseau des RU en DAC
- Membre du Comité d'administration de Tous à dom
- Membre du Comité d'administration du CRES PACA
- Membre du Comité d'administration de l'ORS PACA
- Membre de la CPTS Synapse Comtat Venaissin
- Membre du Comité d'administration d'ILHUP
- Membre du Comité d'administration des DAC
- Membre du CoPil d'unification des DAC
- Participation aux comités d'administration des PTA : Apport Santé, Pratic Santé, Ressource Santé
- Membre du comité pédagogique du Coursus patient expert en certificat universitaire et diplôme universitaire, Faculté de Médecine de Marseille
- Interventions à l'Université des patients Coursus patient expert en certificat universitaire et diplôme universitaire, Faculté de Médecine de Marseille
- Membre du Groupe Plan Régional de Santé PACA 3 - ARS PACA



Expression des attentes et plaidoyer

Un travail de chaque instant ... !

La veille menée sur le territoire, les retours des RU/bénévoles ou des usagers est précieuse pour nous. Chaque témoignage nous permet ainsi de veiller au respect des droits de chacun. Voici nos "combats" pour l'année 2021...



AVIS / PLAIDOYER

- Le service des études du ministère (DREES) accompagné du cabinet Accenture a souhaité auditionner France Assos Santé sur sa perception de la stratégie nationale de santé (SNS) 2018 -2022. Nous avons donc pu participer à l'Évaluation de la SNS en région PACA.
- Dans le cadre de notre mission d'observation et de veille, nous avons interrogé un centre Hospitalier sur leur positionnement d'un RU, représentant des familles au Conseil de Vie Sociale de l'EHPAD adossé, comme représentant de la CDU d'un hôpital des Bouches-du-Rhône au sein du GHT 13.
- Nous avons identifié une non-conformité d'un mandat de RU, issu d'une association non agréée. La délégation de l'ARS a été contrainte, sous peine d'être présentée devant le tribunal administratif, de régulariser la situation. Cela a été chose faite en un mois.
- Une irrégularité avait été commise par un Hôpital des armées n'ayant pas respecté le renouvellement de sa Commission des Usagers. Des courriers et un entretien avec le médecin-chef ont permis de régulariser la situation et de rétablir le bon fonctionnement de la CDU.
- Précisions sur les règles d'utilisation du dépassement d'exigence auprès de l'URPS Masseurs Kinésithérapeutes.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Santé 2.0 ? les Habitants de PACA se confient... Sondage Viavoice pour France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur

Une faible utilisation du numérique en santé sauf pour contacter son professionnel, une absence d'automatisme plutôt qu'une opposition franche, oui pour une Santé 2.0, mais sous conditions... Autant de constats que les habitants de notre région nous ont livré lors de cette enquête réalisée par téléphone auprès de 600 personnes de notre région en janvier/février 2021.



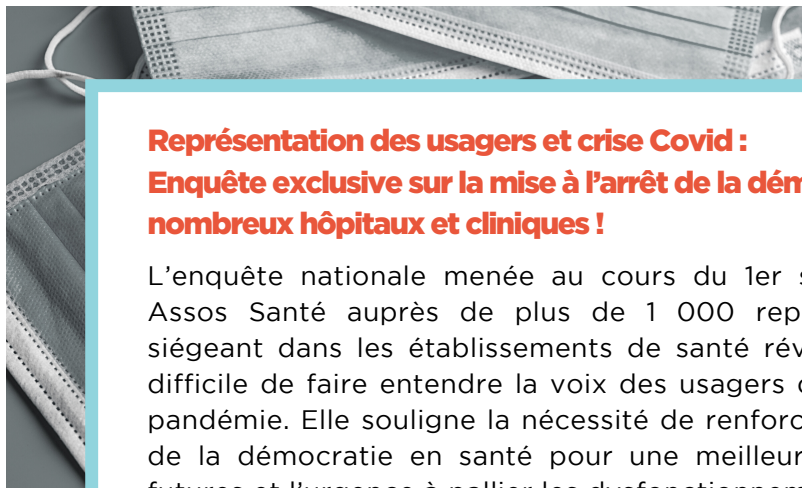
Une journée pour parler santé mentale : Comment décomplexer un sujet tabou ?

L'impact de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 sur la santé mentale des Français n'est plus à démontrer. Cette pandémie a permis de mettre sur le devant de la scène la santé mentale des Français, mise à mal depuis plus d'un an. Alors que se sont tenues les Assises de la Santé mentale et de la Psychiatrie avec un bilan positif, France Assos Santé PACA a souhaité mettre l'accent en fin d'année 2021 sur cette thématique, pas comme les autres...



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 1er 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.



ENQUÊTES RÉGIONALES



La Santé 2.0 ? les Habitants de PACA se confient... Sondage Viavoice pour France Assos Santé PACA

Le numérique prend de plus en plus de place dans nos vies, et les préoccupations s'accroissent autour des applications mobiles ou des piratages de données en santé à l'hôpital... En PACA, les autorités de santé sont très impliquées dans la mise en place d'un numérique en santé co-construit. France Assos Santé a recueilli la parole des habitants de la région sur cette thématique... Nous vous livrons leur voix...

Deux points majeurs :

- 1 répondant sur 10 a déjà annulé ou reporté des soins en raison de l'obligation de prendre un rendez-vous en ligne ou de recourir à la téléconsultation.
- Parmi les non-utilisateurs, un quart des répondants déclare ne pas avoir le réflexe d'utiliser les outils numériques, sans pour autant y être opposés.

Représentation des usagers et crise Covid : Enquête exclusive sur la mise à l'arrêt de la démocratie dans de nombreux hôpitaux et cliniques !

Enquête régionale auprès des représentants des usagers en établissements de santé en Commission Des Usagers (CDU) avec un focus sur notre région.



INTERVIEW



Affaire des essais cliniques non déclarés à l'IHU de Marseille

Intervention de Thomas Roux, pour parler de l'affaire des essais cliniques non déclarés à l'IHU de Marseille. Ce témoignage a été diffusé au 19h de FR3 Provence-Alpes-Côte d'Azur, au 20h de FR2 et FR3 national.

Information

Un enjeu pour tous ... !

France Assos Santé PACA informe de plus en plus les Représentants des usagers, les bénévoles associatifs ainsi que les usagers et les professionnels de santé.

Nous avons mis en place de nombreux supports afin de toucher le plus de personnes possible.



20

Articles sur le site de France Assos Santé PACA



261

Abonnés sur la page Facebook en 2021



10K

Pages vues sur le site internet de France Assos Santé PACA



2

Webinaires



1

Affiche Nationale pour l'identitovigilance



1

Journée régionale



7

Vidéos



...

De nombreux documents thématiques

Santé Info Droits

Ligne d'informations juridiques et sociales ... !

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.

Elle a été créée par le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS), devenu France Assos Santé, réunissant quatre-vingt cinq associations de personnes malades, âgées, retraités, en situation de handicap, de consommateurs et d'associations familiales.



01 53 62 40 30

(prix d'une communication normale)

Lundi, mercredi et vendredi : 14h-18h

Mardi et jeudi : 14h-20h



Santé Info Droits s'adresse à ... **Toute personne confrontée à des difficultés, des doutes, des interrogations en lien avec une problématique de santé :**

Les Représentants des usagers du système de santé



S'interrogeant sur leurs droits et leurs missions, le fonctionnement des instances dans lesquelles ils siègent...

Les usagers eux-mêmes



A la recherche d'informations en lien avec leurs implications d'ordre juridique ou social résultant de leur état de santé ou de celui de leurs proches.

Les professionnels de la santé et du social ou acteur associatif



En lien avec le suivi et l'accompagnement des personnes auprès desquelles ils agissent.



3^e

Région de France

à appeler la ligne Santé Info Droits

+10%

d'appels depuis 2020

48%

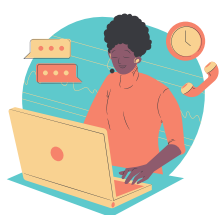
des demandes

sur les recours au système de santé

Les demandes des usagers auprès de l'équipe en région

La ligne d'écoute en région ... !

Nous avons défini en interne différentes étapes dans le traitement des demandes usagers, et avons élaboré un support numérique commun aux membres de l'équipe, ce qui a facilité la saisie et amélioré le suivi.

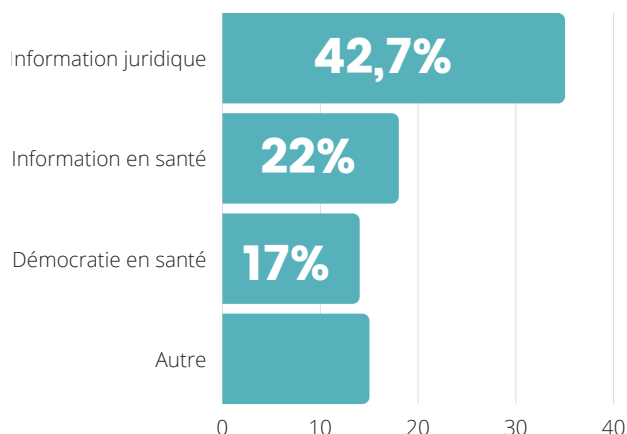


En 2021,

82 PERSONNES

se sont adressées directement à FAS PACA

Quelle est la typologie principale de chaque demande ?



Les thèmes les + récurrents

- Dépassement d'honoraire, restes à charge
- Difficulté d'accès aux soins (désert médical, délais de rdv ...)
- Personnes Qualifiées du médico-social
- Qualité de prise en charge
- Processus de gestion des plaintes
- Représentation des usagers (rôle, missions...)
- Crise sanitaire covid-19

34%

des demandes traitées

Par Santé Info Droits

19%

des demandes traitées

Par Santé Info Droits, avec des compléments de l'équipe PACA

49%

des demandes traitées

Par l'équipe PACA

FORMATION

UNE PROGRAMMATION ADAPTÉE AUX BESOINS DE NOTRE RÉGION

Des formations en présentiels et en visio !

NOUS AVONS 2 GRANDS ENJEUX À RELEVER POUR CETTE ANNÉE
TANT AU NIVEAU NATIONAL QUE RÉGIONAL :



Le développement du distanciel
en tant qu'alternative et
complément de formation

Le développement du suivi du
parcours individuel de formation

CHIFFRES CLÉS :

131

*Personnes
formées*

11

*Sessions de
formations*

4

*Groupes
d'échanges*

32

*Associations
formées*

Le contexte sanitaire a entraîné plusieurs bouleversements dans la programmation des formations. Nous comptons sur un redémarrage partiel des formations en présentiel à partir du mois de février, mais cela n'a pu être envisagé. Nous avons donc rebondi en réaménageant notre offre et en adaptant encore plus de formations, d'ateliers et de groupes d'analyses de pratiques en distanciel.

Les 4 leviers de la formation



Une Commission formation régionale Active

- Réaménagement de la programmation du 1er semestre dans un contexte de crise sanitaire, et planification de la reprise des formations en présentiel pour le 2nd semestre
- Définition d'un questionnaire de recueil des besoins en formation pour élaborer le plan de formation
- Analyse du recueil des besoins et élaboration du bilan intermédiaire 2021
- Préparation de la programmation 2022



Recueil des besoins en formation

Nous avons recueilli les besoins et les attentes des RU et acteurs associatifs grâce à la diffusion d'un questionnaire en ligne du 1er au 20 juin 2021. 55 personnes ont rempli le questionnaire.

Notre but :

- Mieux connaître notre public cible
- Identifier les domaines de compétences et les thématiques que les participants souhaitent aborder en formation
- Connaître les modalités de formation les plus adaptées



Développement de la communication régionale sur l'offre de formation

- Dématérialisation de l'inscription via un questionnaire en ligne
- Visuels par mail colorés et agiles dans l'utilisation et la lecture, avec des pictogrammes...



Les réunions nationales entre correspondants formation salariés

Ces réunions permettent de reprendre pour chacune de nos formations existantes (plus de 50 formations) tant le contenu pédagogique, que la manière dont elles sont présentées (visuels, termes employés,...) ou encore les modalités. C'est un travail essentiel. Cette refonte, portée par le service formation au national, devrait voir le jour en 2022 !





Un grand merci

à tous les bénévoles



Retrouvez notre
rapport annuel en ligne



France Assos Santé PACA

31 Ter Chemin de Brunet
13 090 AIX-EN-PROVENCE

☎ 04 86 91 09 25

✉ paca@france-assos-sante.org

🌐 paca.france-assos-sante.org

📘 @FranceAssosSantePACA