

2023

# RAPPORT D'ACTIVITÉ



# SOMMAIRE

03

**RAPPORT MORAL  
DE LA PRÉSIDENTE**

04

**FRANCE ASSOS SANTÉ**

08

**LE PLAN  
STRATÉGIQUE**

10

**NOS ACTIONS 2023**

14

**ANIMATION  
& REPRÉSENTATION**

16

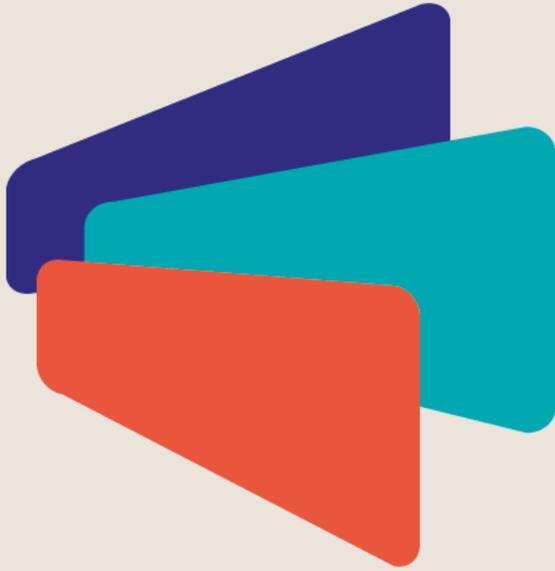
**EXPRESSIONS DES ATTENTES  
& PLAIDOYER**

18

**INFORMATION**

22

**FORMATION**



# Rapport moral

*2023, une année de consolidation de notre rôle et de nos missions régionales*

La **stabilité** du nombre de nos associations adhérentes et leur forte implication

Le **renforcement** de nos liens avec l'Agence Régionale de Santé

Le **soutien** des membres du bureau, du Comité régional et de notre équipe salariée,

nous ont permis de mener à bien parallèlement deux thématiques structurantes :

- En interne, **la déclinaison du plan stratégique de France Assos Santé** au niveau Régional
- En externe, la participation à l'élaboration et la relecture du **Plan régional de Santé PRS 3 (2023/2028)**.

**Merci à chacun de vous de votre présence active et pertinente**, assurant aux usagers en santé et à notre collectif son rôle d'acteur à part entière du système de santé régional

**Actif et intégré**, sur le territoire, au plus près de chacun, par **vos actions associatives**, France Assos Santé PACA a eu à cœur de :

- « Faire résonner **la voix de tous usagers** » lors des Etats généraux des RU à Saint Raphaël
- Mettre en valeur **l'approche patient centré** lors des Agoras/ARS d'Antibes
- Se faire reconnaître comme membre indispensable des **Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT 13)**
- Alerter par la lettre d'ouverture de son groupe « santé précarité » sur **la fracture numérique**
- Rendre visibles les **Représentants d'usagers** par le déploiement de **Silhouettes** grandeur nature dans toutes les structures de soins de la région

Du plaisir à réfléchir, à agir et à construire ensemble, nous enrichissons notre engagement collectif au service des usagers en santé, continuons il y a tant à faire.

Associativement votre

**Michèle TCHIBOUDJIAN**

*Présidente de  
France Assos Santé PACA*

# France Assos Santé

**France Assos Santé, c'est la force d'un collectif pour défendre les usagers du système de santé, les représenter et agir sur les lois. C'est un réseau vivant, où associations et représentants des usagers confrontent leurs expériences et coordonnent leurs actions, de l'échelon local au niveau national.**

Connue sous le nom de France Assos Santé, l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (UNAASS) a pour mission de représenter les patients et les usagers du système de santé et de défendre leurs intérêts. Elle a été créée par la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016, et a vu le jour en mars 2017. Elle est l'héritière du Collectif interassociatif sur la Santé (CISS), organisation historique de la représentation des usagers et de la défense collective de leurs droits.

L'Union regroupe plusieurs centaines d'associations nationales et régionales qui agissent pour les droits des malades, l'accès aux soins pour tous et la qualité du système de santé. Elle porte haut et fort la voix collective des usagers, les informe, les représente et défend en leur nom des propositions concrètes auprès des acteurs institutionnels et politiques. Collectif au service de tous les usagers du système de santé, c'est aujourd'hui un acteur essentiel de la démocratie en santé en France.



## NOS MISSIONS



*Observer et veiller*



*Informer*



*Former*



*Communiquer*

# La délégation PACA



**54 associations** sont adhérentes au 31 décembre 2023, 3 sont en cours d'adhésion :

• **ADAPEI 06** - Association départementale de parents et d'amis des personnes en situation de handicap psychique (Alpes-Maritimes), • **Addictions Alcool Vie Libre** (Vaucluse), • **ADMD** - Association pour le droit de mourir dans la dignité (Bouches-du-Rhône ; Var), • **AFA Crohn RCH** - Association François Aupetit, • **AFD** - Association française Des Diabétiques (Alpes du Sud 04/05 ; Alpes-Maritimes ; Aix - Pays de Provence ; Marseille), • **AFL** - Associations Familiales Laïques (Bouches-du-Rhône), • **AFM-Téléthon** - Association Française contre les Myopathies, • **AFPric** - Association française des polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires chroniques, • **ANDAR Vaucluse** - Association Nationale de défense contre la polyarthrite rhumatoïde, • **APF France Handicap**, • **ASFC** - Association Française du Syndrome de Fatigue Chronique, • **ASP 04** - Association d'accompagnement en soins palliatifs (Alpes-de-Haute-Provence), • **ARGC** - Association régionale des greffés du coeur, • **AVIAM SUD** - Association d'aide aux victimes d'accidents médicaux, • **CLCV** - Association nationale de défense des consommateurs et usagers (PACA, Bouches-du-Rhône), • **Cœur Diabète Amitiés**, • **EndoFrance**, • **Épilepsie-France** (Var), • **Familles de France** (Bouches-du-rhône), • **Familles Rurales** (Alpes-Maritimes), • **Fédération régionale de Planning Familial**, • **FNATH** - Association des accidentés de la vie (Sud-Est), • **FNAR** - Fédération nationale des associations de retraités et préretraités, • **France Alzheimer** (Bouches-du-Rhône ; Hautes-Alpes ; Var ; Vaucluse), • **France Parkinson** (Aix-en-Provence ; Marseille), • **France Rein (PACAC)**, • **JALMALV** - Jusqu'à la mort accompagner la vie (Alpes-Maritimes ; Marseille ; Grand-Avignon), • **La Ligue contre le cancer** (Vaucluse ; Var), • **Le LIEN** - Association de lutte, d'information et d'étude des infections nosocomiales, • **Les Petits Frères des Pauvres**, • **Rebond Cancer 06**, • **SAN.S.A.S** - Santé Sans Alcool Solidarité (Alpes-Maritimes), • **Transhépate**, • **URAF / UDAF** - Union départementale des associations familiales (PACA ; Alpes-de-Haute-Provence), • **UFC QUE CHOISIR** (PACA, Aix-en-Provence, Toulon, Salon de Provence/Arles), • **UNAFAM** (PACA, Vaucluse) - Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques, • **VMEH** - Visite des malades dans les hôpitaux (Bouches-du-Rhône).

En cours d'adhésion : • **SOS Cancer du sein** • **ASP Var** • **AMC Paca**



# LE COMITÉ RÉGIONAL

1

## COLLÈGE 1 : PERSONNES MALADES

TransHépatite

Jean ACCIARO  
Michèle BARCELLA

AFMTELETHON  
INNOVER POUR GUERIR

Anne ALCOGER  
Nicole ROUSSET

LA LIQUE  
CONTRE LE CANCER

Michèle TCHIBOUDJIAN  
Geneviève VENTURI

AFPric  
Association Française des Polyarthritiques  
& des Rhumatismes Inflammatoires Chroniques

Murielle BARACHON,  
Geneviève VENTURI

Fédération Française  
des Diabétiques

ML LUMEDILUNA  
Jacky VOLLET

FRANCE REIN  
RENAISSANCE DE LA NEPHROLOGIE  
PACA & CORSE

Monique BERGER  
Sandra VALENSI

afa  
Crohn · RCH · France

Annie-Claude LERICHE  
Pascale COURTINE

FRANCE  
PARKINSON

Roselyne AURENTY  
Catherine CHAPTAL

2

## COLLÈGE 2 : PERSONNES ÂGÉES ET RETRAITÉES

fnaf

Guy REY  
Michel CARTIER

3

## COLLÈGE 3 : PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Unapei

Emmanuel CHAROT  
Marie SOUCHE

APF  
France  
handicap

Catherine DUROC  
Syham JANATI PRAT

unafam

Jean-Yves MAQUET  
Isabelle DEJEAN

FRANCE  
ALZHEIMER  
& MALADIES APPARENTÉES

Bernard HAVERBEKE  
Christian DURAND

4

## COLLÈGE 4 : FAMILLES

Uraf  
Provence-Alpes-  
Côte d'Azur

Gérald VAUDEY  
François DEBATS

Familles  
rurales

Maria Teresa FISSON  
Maria BOCQUET

5

## COLLÈGE 5 : CONSOMMATEURS

CLCV

Serge CONSOLINO  
Jacques TRINTIGNAC

6

## COLLÈGE 6 : PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

Poste vacant  
Poste vacant

7

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

ASSOCIATION  
POUR LE DROIT  
DE MOURIR DANS  
LA DIGNITÉ.

Keith LUND,  
Hélène GOLDET

AVIAM SUD

Gérard GLÄNTZLEN,  
Christiane GLÄNTZLEN

association le lieu

Nathalie CHOLIN,  
Jacques PANOSSIAN

# LE BUREAU RÉGIONAL

## Présidente



**Michèle  
TCHIBOUDJIAN**  
Présidente  
Collège 1



**Marie Laure  
LUMEDILUNA**  
Vice-Présidente  
Collège 1



**Guy REY**  
Vice-Président  
délégué au budget  
Collège 2



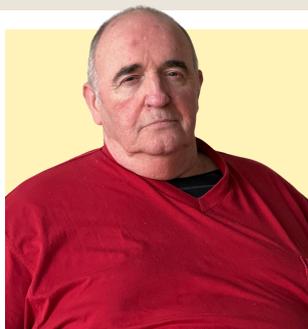
**Bernard  
HAVERBEKE**  
Collège 3



**Jean-Yves  
MAQUET**  
Collège 3



**Gérald  
VAUDEY**  
Collège 4



**Gérard  
GLÄNTZLEN**  
Collège 7



**Serge  
CONSOLINO**  
Collège 5

# LES SALARIÉES PERMANENTS



**Sylvia  
LENOIR NANCI**

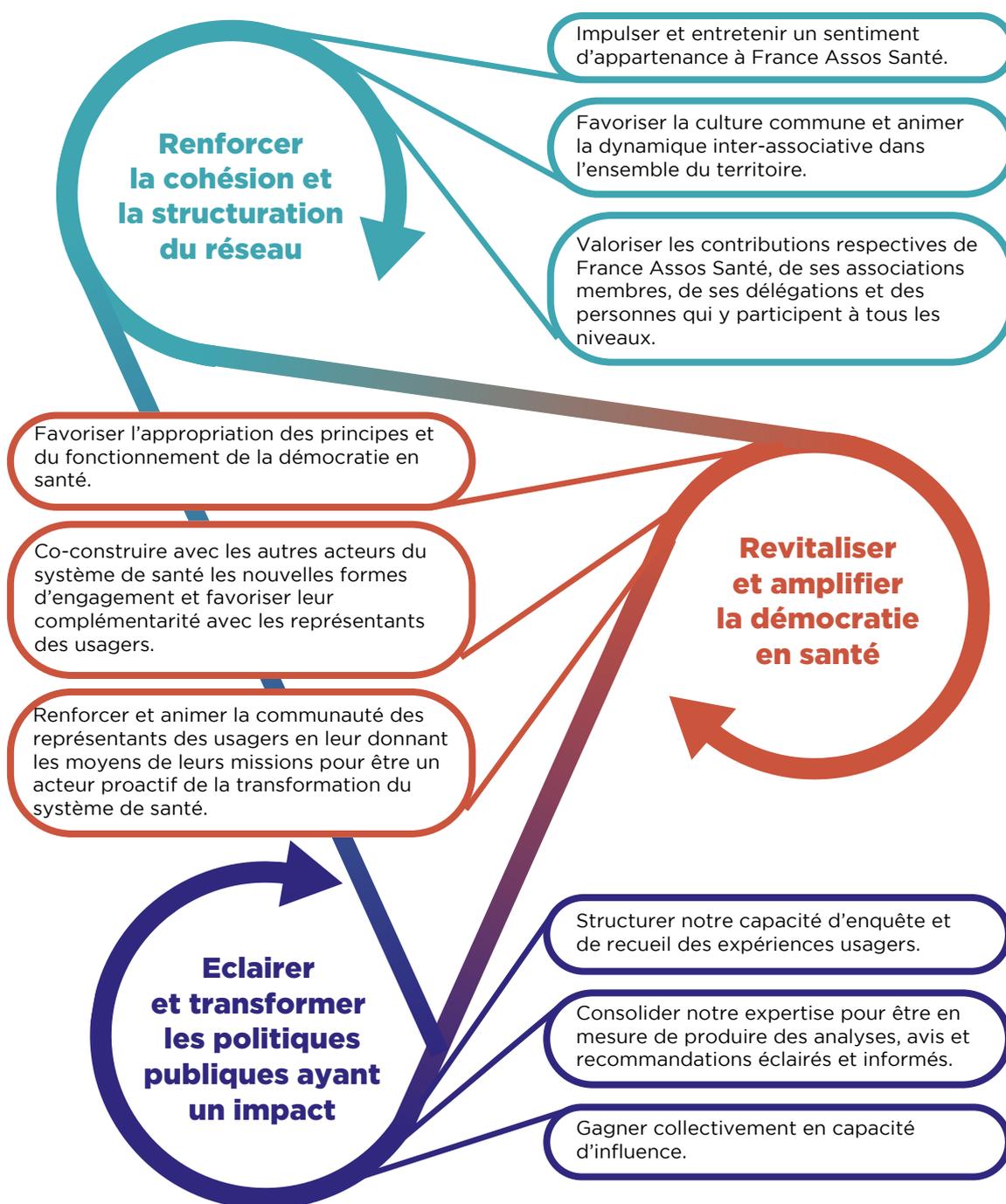


**Lauranne  
CLAVEYROLLE**

# Le plan stratégique

« Ensemble, construisons notre avenir ! »

Le Plan stratégique de France Assos Santé 2023-26 s'est construit avec l'ensemble du réseau. Le processus, démarré en novembre 2022, a permis de fixer 3 grandes ambitions et 9 objectifs stratégiques :



## En région

En 2023, toutes les régions se sont emparées du plan pour répondre au plus près des besoins du réseau, des usagers, et avoir un impact sur les décisions territoriales en matière de santé. En PACA, notre travail de déclinaison s'est fait en plusieurs étapes :



### Présentation des ambitions et objectifs

En comité régional le 21 Février 2023 et en assemblée régionale le 25 avril 2023 avec les interventions en visio et en présentiel de Sylvain Fernandez-Curiel, coordinateur national de France Assos Santé.



### Déclinaison des « objectifs » en actions - Séminaire régionale 19 septembre 2023 à Aix en Provence

Cette journée a réuni 16 participants et a permis de travailler collectivement les actions prioritaires choisies dans le sondage.

A l'issue de cette journée, plusieurs actions ont été approfondies et validées en comité régional exceptionnel le 27 novembre 2023.

Chacune des étapes était importante pour pouvoir amener les participants à définir des projets d'action en PACA. La diversité de nos associations a été représentée et plusieurs thèmes de santé publique abordés révélant la densité du travail effectué par notre réseau.

Au total 9 fiches actions seront mises en œuvre jusqu'en 2026. Elles construiront notre avenir de manière collective, en plus de nos actions socles incluses dans nos 5 programmes d'action : Information, Formation, Plaidoyer, Animation de réseau et Représentation des usagers.



### Appropriation du plan stratégique en région :

Le 29 juin, une dizaine de membres du comité régional a participé au webinaire de présentation du plan stratégique. L'enregistrement de ce webinaire a été diffusé auprès de notre réseau en les invitant à participer à un sondage durant tout l'été 2023 afin de cibler les thématiques et actions prioritaires à décliner en PACA (25 répondants).

# Nos actions en 2023

De nombreuses actions sont menées chaque année dans le cadre de nos missions d'information, de communication et de plaidoyer. Certaines d'entre elles sont plus emblématiques, nous vous présentons ainsi cinq actions phares qui ont nécessité un travail préparatoire, de la concertation avec notre réseau et un esprit méthodique.



## La journée européenne des droits en santé

À l'occasion de la Journée Européenne des Droits en Santé 2023, France Assos Santé PACA a préparé et distribué une quarantaine de colis. Ces colis contenaient une variété d'outils et de documents destinés à aider et à organiser cet événement au sein d'établissements ou associations. Les représentants des usagers et établissements ont pu y trouver des ressources adaptées à tous les besoins et couvrant tous les droits en santé !

De plus, nous avons mis en place gratuitement le prêt de matériels, tels que des kakémonos spécifiques sur la Journée Européenne des Droits en Santé, sur France Assos Santé ou sur Santé Info Droits, ainsi que des stands pliants, nouvellement acquis.

**41**

**colis envoyés**

à destination des RU et établissements de santé

**14**

**stands et kakémonos**

mis à disposition gratuitement

**27**

**personnes interrogées**

sur la région PACA, pour une vidéo finale de 3 minutes.



EG

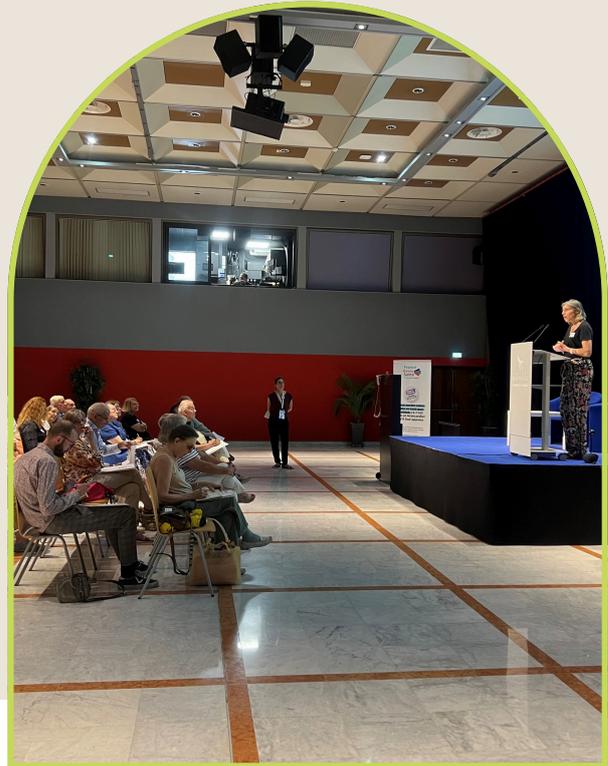
## Les **Etats Généraux** : "Faire résonner la voix de TOUS les usagers"

**Le 13 juin 2023, nous avons organisé avec succès les États Généraux des représentants des usagers au Centre des Congrès de Saint-Raphaël. Cet événement a été une occasion de rassembler une soixantaine de participants.**

A travers cette journée régionale phare réunissant les représentants des usagers et acteurs associatifs de notre région, et grâce aux différentes approches, interventions, et retour d'expériences, nous souhaitons élargir notre vision et réflexion, et encourager le fait que « Faire résonner la voix de TOUS les usagers en santé » était une véritable richesse !

Les parcours de vie et situations de santé diffèrent d'une personne à l'autre (diversité des âges, vulnérabilités, maladies, handicaps...), et chacun doit avoir la possibilité de s'exprimer, être accompagné ou représenté pour défendre ses intérêts et ses droits en santé.

Ainsi nous avons pu tant faire résonner la voix des usagers en santé les plus vulnérables grâce à des témoignages et retours d'expériences, que définir lors d'ateliers collectifs des actions à déployer en partenariat au sein des établissements ou des territoires.



**60**  
**participants**

**6**  
**intervenants**

**1**  
**jeu de cartes**

«FASette » créé pour l'occasion

**1**  
**vidéo-interview**

de notre réseau « C'est quoi pour vous représenter TOUS les usagers ? »

**2**  
**animations collectives :**

- « Mieux se connaître pour agir ensemble » avec le jeu de carte « FASette »
- Atelier - Boîte à réflexions « Et si on se projetait en PACA ? »



## La **journée mondiale de la sécurité du patient**

Célébrée le 17 septembre, cette journée a porté en 2023 sur « Faire des patients les acteurs de leur propre sécurité ».

France Assos Santé PACA a conçu et diffusé à tous les RU des établissements de santé de la région 4 exemplaires d'un quiz sur ce thème sous la forme d'une cocotte. Cet outil informatif et pédagogique a permis d'échanger et dialoguer facilement et de manière ludique avec tous les acteurs du système de santé. D'autant plus qu'il est désormais acquis qu'un dialogue régulier avec les usagers sur la sécurité de leurs soins permet d'améliorer directement les pratiques professionnelles.

**1200**

**cocottes envoyées**

**300**

**courriers expédiés**



## Les **semaines d'information en santé mentale**

« A tous les âges de la vie, ma santé est un droit » était le thème choisi pour la 34ème édition des Semaines d'Information sur la Santé Mentale qui se tenaient du 9 au 22 octobre 2023.

Pour France Assos Santé PACA, c'était la période idéale pour rediffuser son Memento « La santé Mentale, c'est toute la vie » issu d'un travail collectif mené en 2021.

**1200**

**Mementos envoyés**

**300**

**courriers expédiés**



## Les **silhouettes** des Représentants des Usagers

**Du 13 ou 17 novembre 2023, nous avons distribué près d'une centaine de silhouettes dans les 4 coins de la région ! Un vrai "RUoad trip" pour donner de la visibilité aux représentants des usagers dans les établissements de santé de la région et faire réseau sur chaque territoire.**

Ces silhouettes gratuites ont été commandées et récupérées par les représentants des usagers souhaitant les proposer à l'établissement de santé dans lequel ils sont mandatés.

France Assos Santé PACA a également conçu et mis à disposition de chaque RU un diaporama de présentation de ces silhouettes pour qu'ils puissent donner de plus amples informations sur cet outil facilement et clairement en Commission des usagers.

Le fait d'associer la direction et les professionnels de santé à l'installation des silhouettes est une démarche indispensable pour leur donner vie au sein de l'établissement (inauguration autour d'un évènement de communication, choix de l'installation, conservation de la silhouette, déplacement de celle-ci en fonction des évènements ...).

Soyons fiers de nos RU en établissement de santé, donnons leur plus visibilité !

**Cette action a été un véritable succès qui a suscité le besoin de commander à nouveau en 2024 des silhouettes supplémentaires.**



**100**

**silhouettes distribuées** sur le territoire PACA

**10 000**

**flyers**

présentant le rôle et mission des Représentant des usagers diffusés

**4**

**départements**

visités sur 4 jours pour la distribution lors du RUoad trip

**100 %**

**de satisfaction**

et une visibilité du représentants des usagers largement élargie

...

**une liste d'attente**

en cours de constitution pour une prochaine distribution

# Animation & représentation

Notre réseau associatif, organisé en instances (Assemblée régionale, Comité régional et Bureau) œuvre quotidiennement pour développer des actions collectives pour représenter les usagers et porter leur voix. Leur implication et leur véritable esprit d'équipe font de notre union régionale un maillon indispensable dans l'élaboration de la politique régionale en santé.



## Participation à l'élaboration du PRS 3

Notre réseau de bénévoles a été sollicité durant toute l'année pour prendre part à l'actualisation des documents du PRS 3 des 5 années à venir (2023-2028). Ce Projet Régional de Santé réactualisé définit, organise et programme la mise en œuvre des priorités de santé de notre région.

Près de 22 représentants des usagers ou acteurs associatifs de notre réseau ont pu intégrer 24 groupes de travail différents. Sur le 1er semestre 2023, cela a pu représenter une participation à près de 96 réunions pilotées par l'ARS PACA, et 4 réunions de suivi animées par France Assos Santé PACA.

Nous avons également participé à la relecture des différents écrits et à l'élaboration d'une version « grand public » du PRS plus accessible.

La version complète de notre "avis et positions" de 4 pages a été envoyée aux députés, médias, établissements sanitaires de la région. Nous avons abordé plus en détail la collaboration de notre réseau dans la réactualisation de ce PRS, et développé les positions de France Assos Santé PACA.

Pour faciliter la diffusion auprès de tous, nous avons proposé à notre réseau également, une version synthétique d'une page allant à l'essentiel, ce qui a permis d'identifier clairement les enjeux et points de vigilance.

Cette concertation d'une année de toute la communauté des Usagers (représentants, acteurs associatifs et patients experts) est une première et a été satisfaisante. Elle doit se poursuivre au quotidien et être encouragée dans les territoires. Nous allons rester attentifs aux actions concrètes et rapides pour notre santé ; et proposer à nos interlocuteurs ARS des temps de suivi des indicateurs.

**24**

**groupes de travail**

**96**

**réunions**

pilotées par l'ARS

**4**

**réunions**

animées par France Assos Santé

**2**

**notes de positions et avis**



### **Un réseau associatif stable et diversifié**

Depuis 2 ans, le nombre d'associations adhérentes en région se stabilise et la composition de notre réseau élargit notre horizon d'intervention et d'action. Grâce à cette richesse, nous sommes à présent plus légitimes à intervenir dans des domaines spécifiques, et à porter un regard transversal sur les problématiques complexes de notre système de santé.



### **Une dynamique d'échange enrichissante**

La diversité des champs d'intervention des associations de notre réseau (personnes malades, âgées, en situation de handicap ou de précarité, consommateurs...) est stimulante lors de nos rencontres collectives. Cette dynamique permet certes l'échange d'informations, mais lève surtout ce sentiment d'isolement renforçant ainsi notre capacité d'action.



### **Une implication sans faille des élus, source d'optimisme**

Entre l'élaboration du PRS 3 et la déclinaison régionale du Plan Stratégique de France Assos Santé, les élus du bureau et comité régional ont été très sollicités cette année. Ces défis majeurs ont été relevés et ont été source de nouvelles idées à mettre en œuvre.

54

*Associations adhérentes*

11

*Réunions de bureau*

4

*Comités régionaux*

1

*Assemblée Régionale*

3

*Rencontres proximité*

# Expression des attentes & plaidoyer



*Communiqué de presse*



*Courriers à l'ARS*



*Lettre ouverte*



*Note de position*



## COMMUNIQUÉS DE PRESSE



### Journée Européenne des Droits en Santé

Comme chaque année, le réseau de France Assos Santé s'est mobilisé partout en France pendant plusieurs semaines pour promouvoir les droits en santé auprès de tous les usagers. Nous avons donc élaboré collectivement un communiqué de presse mettant en avant les actions multiples et variées proposées dans toutes les régions et accessibles à tous.

Pour qu'ils soient toujours mieux mis en œuvre, les droits en santé doivent être avant tout connus des premiers concernés : les « usagers » du système de santé. C'est dans cette volonté que nous avons incité les représentants des usagers, professionnels d'établissement et acteurs associatifs à animer des stands d'information et des animations sur des thèmes diversifiés.

## COURRIERS À L'ARS



### Mandats de RU en CDU non réglementaires

Ce courrier en date du 22 octobre 2023 alertait sur la non-conformité de 22 mandats de RU en raison de leur non appartenance à une association agréée en santé régionale ou nationale.



### RU en Conseil Territorial de Santé

Difficile d'animer un réseau de RU sans avoir leurs identités et leurs coordonnées. Ce courrier du 24 novembre 2023 à l'attention du Directeur Général de l'ARS alerte de ce manque de partage de données régulier de la part de ses services.



### Avis sur le principe de démocratie en santé en PACA

A travers ce courrier en date du 28 février 2023, nous exprimons les difficultés et inquiétudes vis-à-vis du respect du principe de démocratie en santé dans notre région et avons fait plusieurs propositions relatives à l'organisation et gestion des mandats de RU, l'accessibilité des RU par les usagers et la facilitation de l'obtention ou renouvellement de l'agrément en santé.



## LETTRE OUVERTE



### Le virage du numérique en santé, un tournant vers de nouvelles inégalités

Face à la fracture numérique et l'illectronisme, et à l'aube de la rédaction du Plan Régional de Santé, nous avons appelé à réagir collectivement pour que l'usage du numérique en santé agisse comme un véritable vecteur d'insertion et non d'exclusion.



## AVIS ET POSITION

### Une 1ère participation à la politique régionale de santé, 7 engagements pris par l'ARS PACA : Restons attentifs aux actions concrètes et rapides pour les usagers !

Un avis et note de position 2 en 1 (version complète et synthétique) permettant d'en savoir plus sur notre implication dans l'élaboration du PRS 3, les positions que nous avons pu défendre et les points de vigilance à garder en tête.

# Information

L'année 2023 a été une année riche en informations transmises auprès du grand public, de notre réseau de représentants des usagers et acteurs associatifs, sans oublier nos partenaires professionnels.

Nous multiplions et réfléchissons avec vous à adapter nos outils de communication, pour que le plus grand nombre puisse mieux connaître les droits en santé, les représentants des usagers et toutes les informations utiles pour que les intérêts des usagers du système de santé soient défendus.

Chacun d'entre nous est également vecteur d'information, n'hésitez pas à relayer nos différentes communications et à faire connaître nos différentes actions.



Articles sur le site de France Assos Santé PACA



Abonnés sur la page Facebook en 2023



Abonnés sur la page LinkedIn en 2023



9K

**vues sur le site internet  
de France Assos Santé  
PACA**



1

**Newsletters**



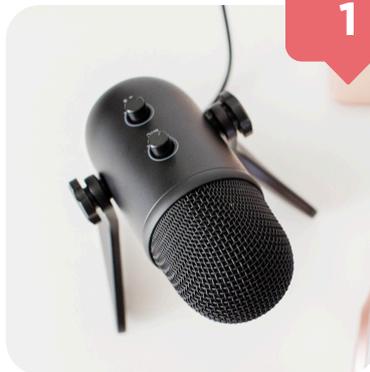
1

**Journée  
régionale**



4

**Acquisition de stand  
pliables et de 2 nappes**



1

**Vidéo des  
représentants des  
usagers**



38

**Représentations de FAS  
sur les événements en  
distanciel ou présentiel**



...

**Plusieurs informations  
et outils thématiques  
transmis**

# Santé Info Droits

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.



## Qui peut faire appel à Santé info droits ?

Toute personne confrontée à des difficultés, des doutes, des interrogations en lien avec une problématique de santé :



**01 53 62 40 30**

(prix d'une communication normale)  
Lundi, mercredi et vendredi : 14h-18h  
Mardi et jeudi : 14h-20h

### LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS & ASSOCIATIONS

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

### LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL

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

### LES USAGERS DE LA SANTÉ

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.

L'action d'information et de facilitation à la mise en œuvre des droits des malades, proposée par la ligne Santé Info Droits se décline grâce à deux outils complémentaires nationaux : une ligne téléphonique et un service de réponse par courriel. Plus les actions de France Assos Santé se développent et plus nos services sont sollicités tant au niveau national que régional.



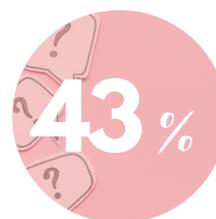
## CHIFFRES CLÉS :



*à appeler  
Santé Info Droits*

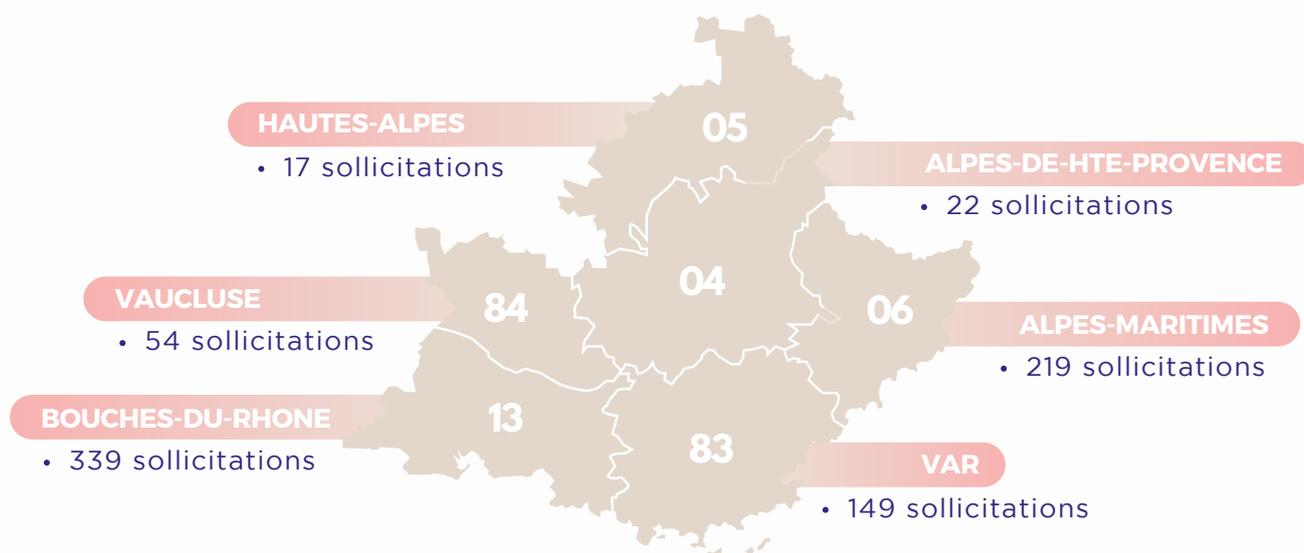


*sollicitations*



*des demandes sont  
sur les recours au  
système de santé*

## Le nombre de sollicitations, en détail :



## Points importants :

- Augmentation des sollicitations
- Principaux sujets des demandes : Accès aux soins ; pratiques des assurances suite à la disparition des questionnaires santé ; questions juridiques des RU
- Equipe nationale de 18 écoutants

# Formation

Les trois principaux enjeux de la formation en 2023, portés par les équipes régionales en collaboration avec leur commission formation régionale et le service formation national, sont les suivants :



Le développement d'un catalogue de formation à l'échelle nationale et régionale, disponible en versions papier et numérique, regroupe les formations par thématique et permet une recherche rapide et efficace.



La réalisation d'une grande enquête nationale. L'objectif vise à mieux connaître les représentants des usagers, esquisser leur profil sociologique, et ajuster nos formations à leurs besoins pour faciliter l'exercice de leur mandat de RU.



Une transition vers de nouveaux logiciels inter-connectés, plus efficaces et agréables à utiliser : une nouvelle base de données «Eudonet» et une solution de gestion de formation «E-Parcours».



## Le choix des formations

Pour l'année 2023, nous avons élaboré une programmation diversifiée et complète, offrant une variété de modalités de participation et de thématiques abordées. Ainsi, chaque représentant des usagers ou acteur associatif, qu'il soit nouveau ou expérimenté, a pu trouver une formation adaptée à ses besoins.

De plus, le nouveau catalogue de formation conçu au niveau national a facilité une communication plus large sur nos différentes offres de formation.



## Notre programmation 2023 était composée de :

**4**

formations "RU en Avant !" : La formation pour tout nouveau représentant des usagers

**17**

formations :

- 7 en présentiel
- 5 en distanciel
- et 5 ateliers d'1h30

# Les 2 leviers de la formation en paca

**C'est dans un esprit de co-construction articulant les analyses régionales et nationales que nous pouvons donner vie à notre programmation annuelle en région et répondre aux besoins de formation.**



## La commission formation régionale

Cette année, nous avons été confrontés à plusieurs défis majeurs dans l'animation et l'évolution de la commission formation :

Une nouvelle commission formation s'est mise en place, accueillant de nouveaux membres qui ont rapidement pris leurs marques. Ce renouvellement a suscité des réflexions, des ambitions d'action, et de nouvelles idées pour promouvoir la formation en région.

Les mouvements de personnel au sein de l'équipe salariée et la durée de recrutement d'un nouveau chargé de mission - correspondant formation ont impacté l'animation de cette commission.

**Malgré ces transitions, la commission formation s'est réunie à trois reprises au cours de l'année.**



## Les réunions nationales

Le service formation organise régulièrement des réunions avec les correspondants formation salariés de chaque région afin de coordonner les activités, partager les retours d'expérience et les observations des différentes régions, et collaborer de manière harmonieuse au développement de notre offre de formation. Sylvia Lenoir, coordinatrice régionale, a maintenu sa participation à ces rencontres.

Parallèlement, plusieurs projets nationaux d'envergure ont été réalisés, notamment la mise en place de deux nouveaux logiciels interopérables (e-parcours et eudonet), ainsi qu'une enquête nationale sur la formation.



+ MERCI À TOUS +



+ 2023

Retrouvez le rapport  
annuel sur notre site  
internet



## France Assos Santé PACA

☎ 04 86 91 09 25

✉ [paca@france-assos-sante.org](mailto:paca@france-assos-sante.org)

🌐 [paca.france-assos-sante.org](http://paca.france-assos-sante.org)

📘 @FranceAssosSantePACA

