

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024



SOMMAIRE

03

**RAPPORT MORAL
DE LA PRÉSIDENTE**

04

FRANCE ASSOS SANTÉ

08

**LE PLAN
STRATÉGIQUE**

12

NOS ACTIONS 2024

16

**ANIMATION
& REPRÉSENTATION**

18

**EXPRESSIONS DES ATTENTES
& PLAIDOYER**

24

INFORMATION

30

FORMATION



Rapport moral

2024, entre élection de nos instances statutaires et 6ème année depuis la création de France Assos Santé PACA, c'est l'âge de la maturité :

De notre organisation

L'arrivée de Julie, au côté de Lauranne et Sylvia venant compléter notre équipe de permanent dans nos nouveaux locaux.

De notre gouvernance

Un bureau efficace et coordonné Marie Laure, Bernard, Gérard, Gérard, Guy, Jean-Yves, Serge.

Un comité régional force de proposition, disponible et composé de 40 élus.

Des associations adhérentes impliquées et mobilisées (57) sur la région.

Merci à chacun de vous pour votre soutien, la qualité de nos réalisations et de notre ambiance de travail.

De nos domaines d'expertise

Réussite de notre Journée régionale «Quand la prévention et la promotion en santé agissent en milieu de soins».

Première lettre de mission de l'ARS pour coordonner deux médiations entre établissements et RU.

Qualité du guide des Personnes Qualifiées du Médico-social et diffusion de ce dispositif auprès des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

De nos relations avec les institutions

Mise en place, enfin, de groupes de travail réguliers avec le service démocratie sanitaire de l'ARS.

Reconnaissance de l'importance de la co-construction RU/établissements par la création d'un Label Régional ARS - Droits des Usagers 11 équipes Etablissements/RU nominées.

De la pertinence de nos outils

Succès de la distribution de silhouettes RU dans tous les établissements sanitaires.

Mise à l'honneur nationale de La RUche d'expériences positives illustrant la plus-value des représentants des usagers en établissements de santé.

Dans des temps où la qualité empêchée des prises en charge et la situation dégradée de notre système de santé deviennent la norme, nos engagements associatifs pour la défense et le respect des droits des usagers restent essentiels pour accompagner, orienter et porter le ressenti et le vécu de l'USAGER PARTENAIRE, en équipe avec les patients partenaires.

En 2025, mobilisons-nous pour réussir la campagne de renouvellement des RU.

Au plaisir de Réfléchir et d'Agir Ensemble.

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



57 associations sont adhérentes au 31 décembre 2024 :

•**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, • **AMC Paca** - Association de Malades Cardiaques •**ANDAR Vaucluse** - Association Nationale de défense contre la polyarthrite rhumatoïde, •**APF France Handicap**, •**ASFC** - Association Française du Syndrome de Fatigue Chronique, •**ASP 04 et 83** - Association d'accompagnement en soins palliatifs (Alpes-de-Haute-Provence et Var), •**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**, •**OR.GE.CO 06**, •**Rebond Cancer 06**, • **SAN.S.A.S** - Santé Sans Alcool Solidarité (Alpes-Maritimes), •**SOS Cancer du sein** • **Transhépaté**, •**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).



LE COMITÉ RÉGIONAL

1

COLLÈGE 1 : PERSONNES MALADES

TransHépaté

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
REIN SOLIDARITE EN ACTION
PACA & CORSE

Monique BERGER

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

ORGECCO
Consommateur bien
c'est votre plaisir

Micheline ROLLIN GERARD
Georges BEREGI

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 lien

Nathalie CHOLIN,
Jacques PANOSSIAN

LE BUREAU RÉGIONAL



**Michèle
TCHIBOUDJIAN**
Présidente
Collège 1



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



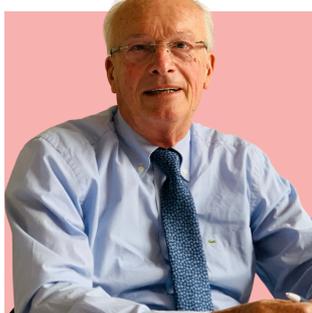
Guy REY
Vice-Président
délégué au budget
Collège 2



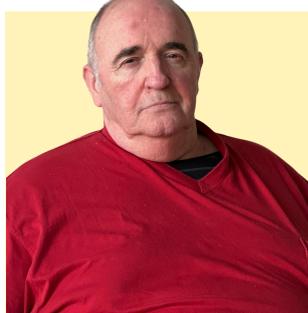
**Bernard
HAVERBEKE**
Collège 3



**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**

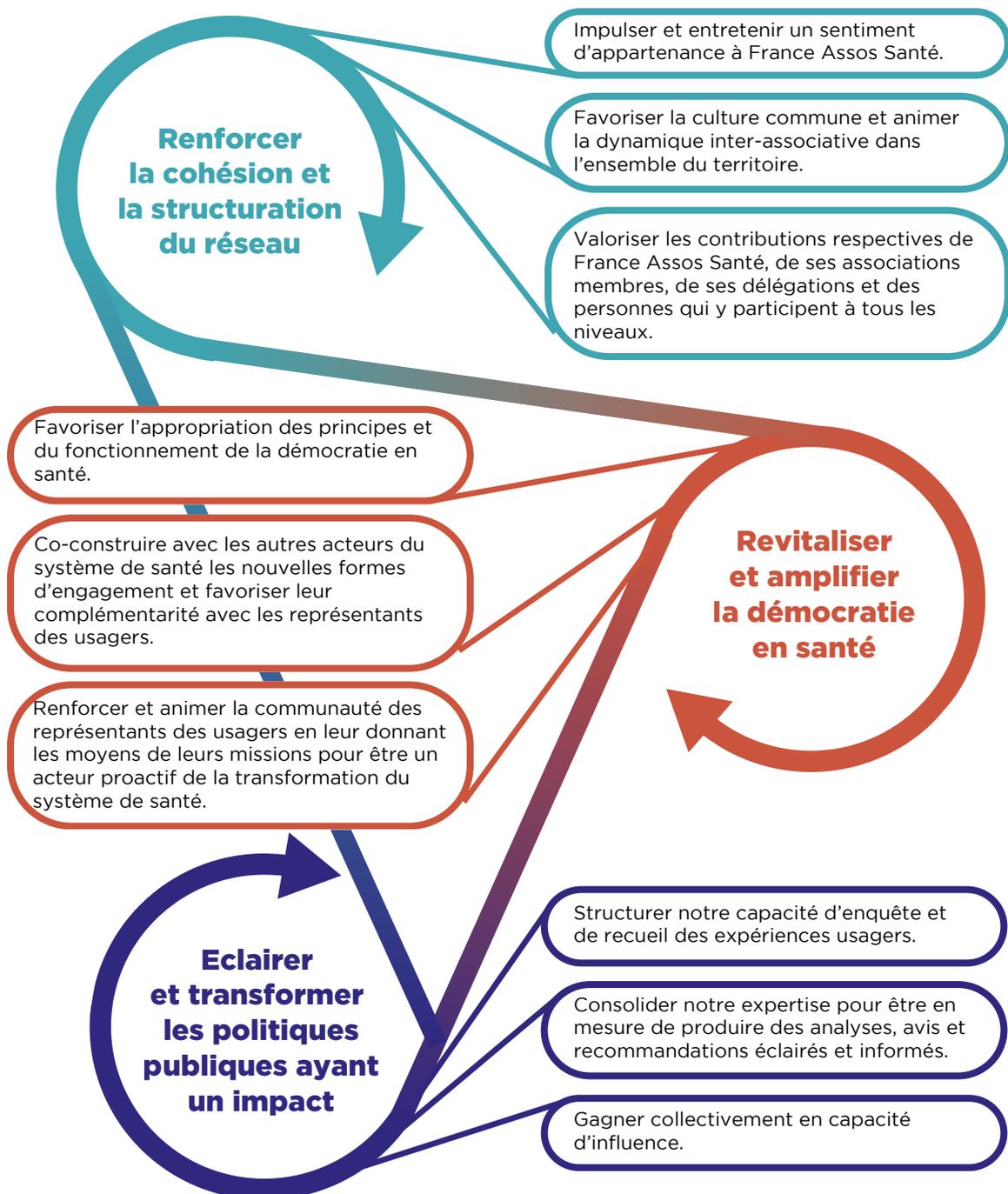


**Julie
ZAPERA LANGELLA**

Le plan stratégique

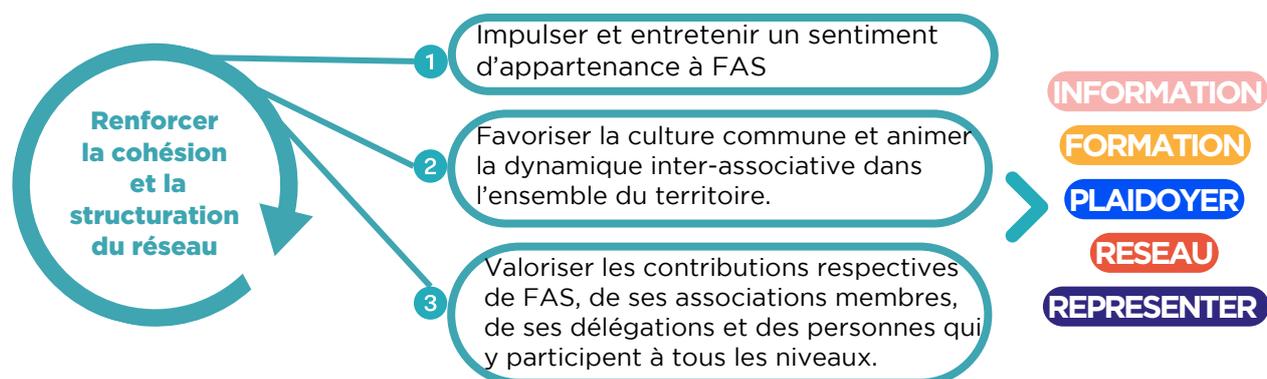
« Ensemble, construisons notre avenir ! »

Le plan stratégique de France Assos Santé 2023-2026 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 :



Dès 2024, nous nous sommes emparés du plan pour répondre au plus près des besoins du réseau et des usagers, et peser sur les décisions territoriales en matière de santé. Ce plan a guidé nos pas pour mettre en œuvre et donner du sens, au quotidien, à la concrétisation de nos actions, réparties en 5 programmes : information, formation, plaidoyer, animation de réseau et représentation.

Ambition 1 :



Pour répondre à ces 3 objectifs de l'ambition 1 de notre plan stratégique, voici plusieurs actions réalisées tout au long de l'année :



Information

Nos newsletters trimestrielles et publications sur les réseaux sociaux apportent à notre réseau les informations essentielles à retenir. Nous mettons également à disposition des outils (roll-up, stand, etc.) utiles pour favoriser le sentiment d'appartenance à notre union.



Formation

Nous diffusons notre offre et notre catalogue de formations auprès de notre réseau et de nos partenaires. La mise en place de notre nouveau logiciel de formation nous permet à présent d'assurer un suivi individualisé des parcours de formation.



Réseau

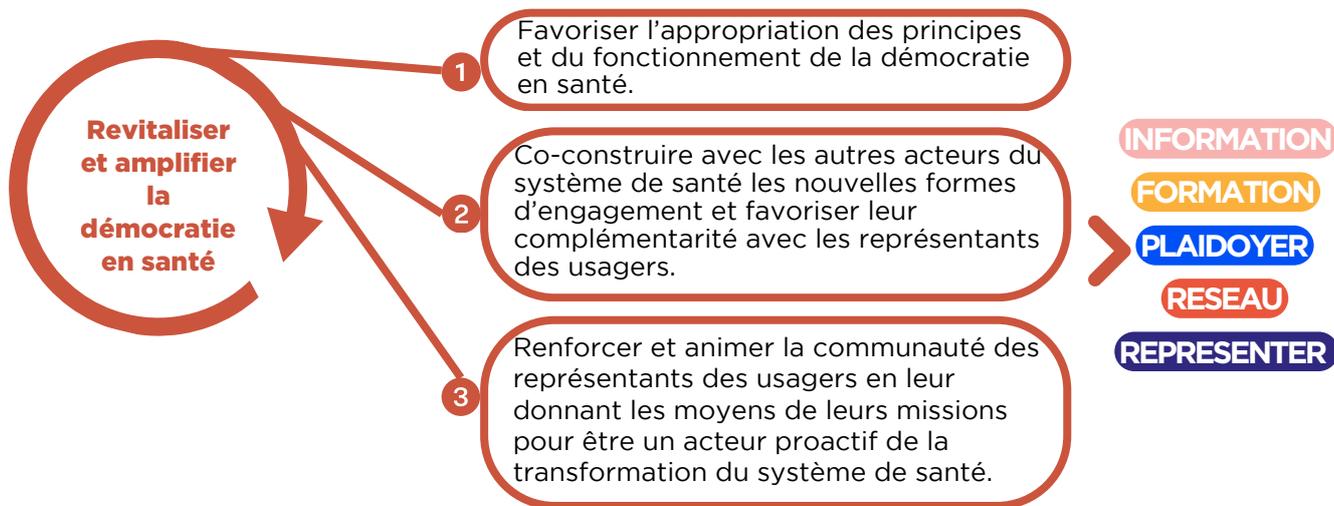
Nous avons mis en place une commission réseau composée de nos associations adhérentes. Pour attirer de nouvelles associations à rejoindre notre union, nous avons proposé un webinar de présentation pour se connaître et tisser des liens.



Représenter

Nous valorisons, à travers nos outils diffusés et nos événements organisés, les actions portées par les membres de notre réseau. Nous faisons également la promotion de leurs actions au sein de notre Union nationale.

Ambition 2 :



Pour répondre à ces 3 objectifs de l'ambition 2 de notre plan stratégique, voici plusieurs actions réalisées tout au long de l'année :



Information

Nous tenons à jour notre annuaire des RU et acteurs associatifs en fonction des coordonnées qui nous sont confiées. Cette base de données sécurisée et autorisée par la CNIL, nous permet d'être en lien et d'être solidaires dans la défense des usagers de la santé.



Formation

Nos formations proposées aux RU et acteurs associatifs sont certes sur les thèmes de démocratie en santé et défense des droits en santé; mais cette offre de formation s'est également ouverte sur l'expérience et l'engagement en santé.



Plaidoyer

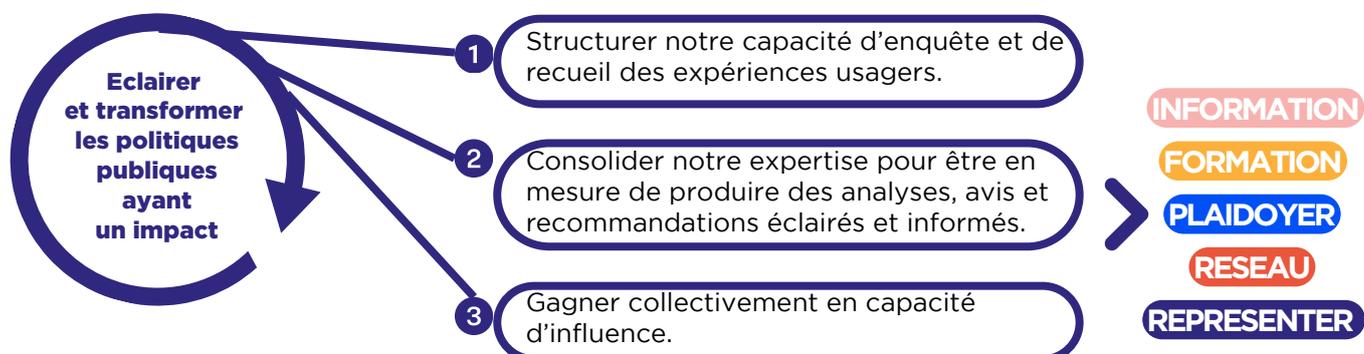
FAS PACA a travaillé en étroite collaboration avec d'autres délégations régionales pour construire une enquête sur la place de la démocratie en santé et la représentation des usagers dans le fonctionnement associatif de nos associations membres.



Représenter

Depuis fin 2024, nous rencontrons mensuellement le service démocratie en santé de l'ARS PACA. Cette régularité d'échange et de réflexion permet d'agir et de co-construire des actions favorables à la démocratie en santé. Nous participons aussi au comité de pilotage sur le partenariat patient et intervenons dans le cursus de formation "DU et CU Patient expert" d'AMU.

Ambition 3 :



Pour répondre à ces 3 objectifs de l'ambition 3 de notre plan stratégique, voici plusieurs actions réalisées tout au long de l'année :



Représenter

Nous avons réalisé une enquête interrégionale sur les pratiques de désignation des RU afin d'émettre des recommandations auprès de l'ARS PACA.

Nous sommes également membres de plusieurs commissions ou comités de pilotage institutionnels (Urgence ; Prévention des Infections et Antibiorésistance ; Médico-Social), nous permettant d'approfondir nos connaissances techniques et de porter la voix et les intérêts des usagers sur des aspects de politique régionale.



Plaidoyer

Notre connaissance du système de santé sanitaire et médico-social, et nos participations régulières à des événements organisés par nos partenaires ont consolidé notre expertise pour porter et développer notre plaidoyer en 2024.

Notre plan stratégique se décline également à travers des actions et événements spécifiques, présentés ci-après dans nos programmes d'action.

Nos actions en 2024



La journée européenne des droits en santé

Dans le cadre de la JEDS, FAS PACA a proposé à son réseau et à ses partenaires une action en trois étapes visant à approfondir un droit, afin de favoriser l'appropriation de l'information par les professionnels, les représentants des usagers, les acteurs associatifs et les usagers.

65

colis envoyés

à destination des RU et établissements de santé

1200

memento diffusés

à destination des RU et établissements de santé

100

participants

au webinaire

Un kit :

à commander pour sensibiliser sur les directives anticipées et la personne de confiance. Ces kits comprenaient des affiches, des outils sur les droits en santé, ainsi qu'une clé USB contenant des documents, formulaires et fiches pratiques SID sur ce thème.



Un memento :

Sur la base des échanges lors du webinaire, un memento à destination des RU a été coconstruit afin de mieux informer, accompagner et orienter les usagers, leurs proches et aidants. Au cours du mois de novembre 2024, près de 1 200 exemplaires ont été diffusés à tous les RU des établissements de santé de la région ainsi qu'à nos associations adhérentes. Ce memento ayant rencontré un franc succès, une version téléchargeable destinée aux usagers a été élaborée en 2025.



Un webinaire :

Le 18 avril 2024, jour J de la JEDS, FAS PACA a animé un webinaire. Au-delà des opinions personnelles et associatives, nous avons échangé en table ronde autour de trois situations, avec le Dr Perrine Malzac de l'Espace Éthique PACA-Corse, Nathalie Gaurin de l'association Les Petits Frères des Pauvres, Laurent Decrop de l'association JALMALV Grand-Est Avignon, et Keith Lund de l'association ADMD des Bouches-du-Rhône.



Journée régionale RU et Assos en Santé : « Quand la prévention et la promotion en santé agissent en milieu de soins ».

Anciennement appelée États généraux des RU, cette journée régionale phare existe en PACA depuis maintenant dix ans. Chaque année, le thème est choisi par nos élus. L'édition 2024 s'est tenue à Brignoles le 28 mai.

La prévention et le soin doivent s'articuler et ne plus fonctionner en silos, afin de repenser notre système de santé. Grâce aux différentes interventions, notre réseau associatif et nos RU peuvent désormais s'emparer de ce sujet pour être force de proposition. Lors de cette journée, nous avons identifié des clés pour partager, valoriser et développer nos actions de prévention et de promotion de la santé en milieu de soins. Les participants ont pu s'approprier les informations transmises par les intervenants à travers un atelier collaboratif. Sur la base de ces travaux, un calendrier de prévention et de promotion de la santé paraîtra en 2025.

70
participants

10
intervenants



Le dispositif des Personnes Qualifiées du social et Médico-Social

Depuis sa création en 2002, ce dispositif a manqué de visibilité et de lisibilité dans notre région. En 2016, le service Démocratie en Santé de l'ARS PACA a missionné le CISS, puis, dès 2019, France Assos Santé PACA pour le dynamiser.

L'idée d'élaborer un guide à destination des Personnes Qualifiées a alors émergé pour notamment :



Harmoniser un cadre d'intervention des Personnes Qualifiées,



Améliorer la définition de leurs missions, leur visibilité et connaissance.



Créer et animer un réseau régional des Personnes Qualifiées

La ténacité, le savoir-faire et l'expertise des élus et de l'équipe de France Assos Santé PACA ont permis de concrétiser en 2024 plusieurs années de travail collaboratif sur ce dispositif et de diffuser officiellement le guide (validé par les trois autorités de tutelle des six départements, soit dix-huit interlocuteurs) ainsi que plusieurs outils conçus par France Assos Santé PACA.

Des résultats probants :



STRUCTURATION

Un dispositif mieux structuré et compris grâce à un guide : les Assises régionales des Personnes Qualifiées se sont tenues à Aix-en-Provence le 19 mars 2024 pour présenter le guide et offrir à chaque Personne Qualifiée un kit-sac à dos comprenant divers outils utiles à l'exercice de leur mandat.



VISIBILITÉ

Un dispositif davantage connu et reconnu par les établissements et services sociaux et médico-sociaux grâce à une enquête régionale menée auprès des responsables (403 répondants), ayant permis d'animer cinq demi-journées dans les territoires de proximité (231 participants : Manosque, Nice, Marseille, Toulon et Avignon) et de diffuser de nombreux outils.



RÉSEAU

Un véritable réseau des Personnes Qualifiées de la région a commencé à se constituer, permettant le partage de pratiques et d'expériences pour défendre les droits et intérêts des usagers du social et du médico-social.

403

établissements sociaux et
médico-sociaux répondants à
l'enquête

231

participants aux conférences
dans les territoires

1800

Affiches

9000

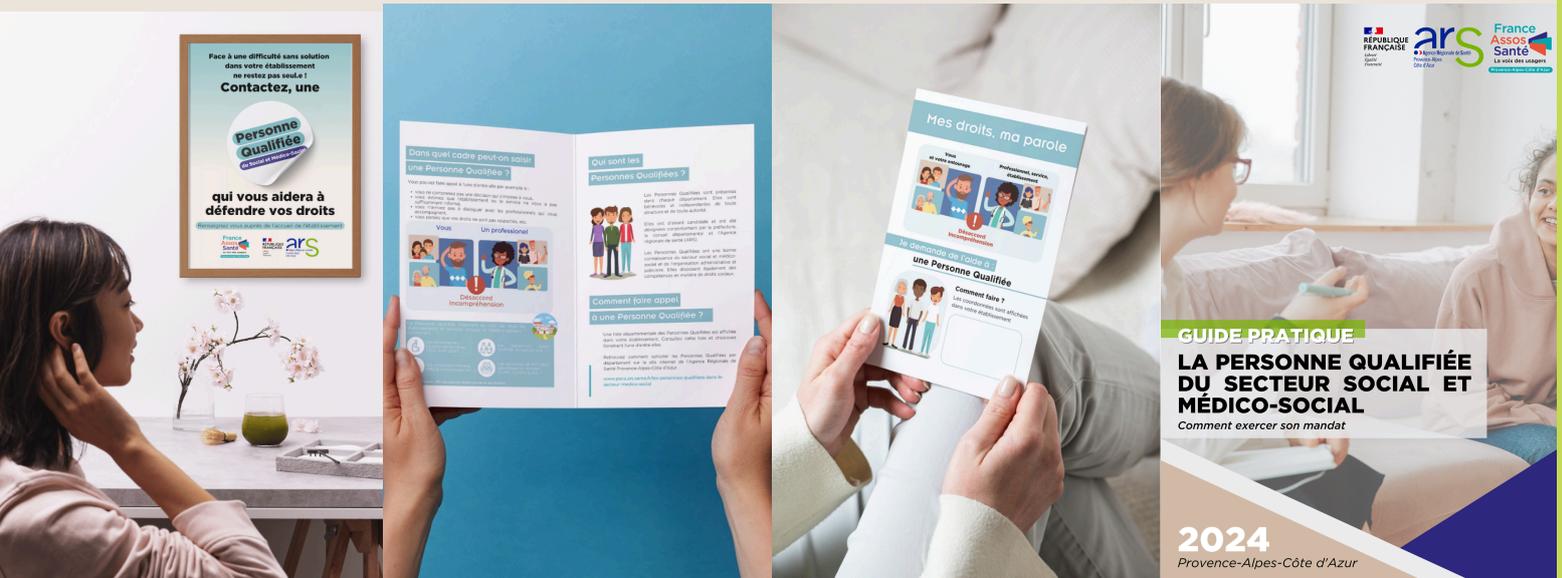
Flyers synthétiques

7000

Livrets

940

Guides



GUIDE PRATIQUE
**LA PERSONNE QUALIFIÉE
DU SECTEUR SOCIAL ET
MÉDICO-SOCIAL**
Comment exercer son mandat

2024
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Animation & représentation

57

*Associations
adhérentes*

11

*Réunions de
bureau*

3

*Comités
régionaux*

1

*Assemblée
Régionale*



Commission du réseau

En complément de nos instances statutaires, notre réseau a besoin d'échanger et de partager sur des sujets communs, sans pour autant constituer un groupe de travail thématique. Il s'agit d'un temps d'échange entre représentants des associations adhérentes, permettant de mieux se connaître, de mieux travailler ensemble et de faire germer des pistes de travaux, d'actions ou de projets à mener au sein de la délégation régionale.



En 2024, nous avons souhaité accoler cette commission réseau à l'assemblée régionale ordinaire. Ainsi, deux nouvelles associations adhérentes ont présenté leurs actions et leurs attentes en rejoignant le réseau. Puis, sur la base d'un constat partagé par le réseau en 2023, la délégation a animé un atelier pratique sur « la difficulté d'attirer, d'intégrer, de guider et de fidéliser les bénévoles/RU », autour de « Persona », illustré par l'exemple du parcours d'un bénévole au sein d'une association en santé. En plus de la convivialité de ce temps d'animation, plusieurs idées ont émergé grâce au partage d'expériences associatives.



Un réseau associatif qui s'agrandit

En 2024, trois nouvelles associations en santé agréées régionalement ont rejoint le réseau. Nous les accueillons à bras ouverts afin d'élargir notre horizon et d'enrichir les débats, pour nous permettre de porter la voix des usagers plus largement.



Une reconnaissance de notre implication dans le partenariat institutionnel

Depuis notre implication dans les travaux d'élaboration du Projet Régional de Santé en 2023, France Assos Santé PACA est sollicité pour participer à et intégrer différents comités de pilotage et groupes de travail institutionnels. En 2024, cela a représenté près de quatorze réunions, impliquant six représentants des usagers dans cinq groupes de travail différents.



Une préparation pour renouveler nos instances statutaires

Les élus impliqués dans le bureau et le comité régional de France Assos Santé PACA verront leur mandat se terminer au 1er trimestre 2025. Certains d'entre eux souhaitent passer le relais, tandis que d'autres désirent poursuivre leur engagement aux côtés de l'équipe de permanents. Cette période de transition a nécessité d'établir ensemble le bilan de cette mandature afin de préparer sereinement le renouvellement de nos instances statutaires et de se projeter vers de nouvelles aventures.



Expression des attentes & plaidoyer



Communiqué de presse



Interview



*Courriers
Note de position-
Avis*



Enquête

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.

En cette année olympique, plusieurs régions ont choisi de mettre l'accent sur le lien entre sport et santé. Mais, bien sûr, pas de podium en matière de droits: tous se valent et méritent d'être rappelés ! France Assos Santé PACA a souhaité sensibiliser sur les directives anticipées, encore trop peu appliquées, ainsi que sur le rôle de la personne de confiance. Un temps fort de la démocratie en santé, nécessitant de diffuser largement un communiqué de presse et de valoriser les actions réalisées (stands, mémento et webinaire).



« L'annonce du diagnostic en santé : une épreuve pour les patients, un défi pour le professionnel de santé, des expériences à mutualiser »

Du 16 au 20 septembre 2024 s'est déroulée la semaine de la sécurité du patient, dont le thème était « Améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients ».

À cette occasion, France Assos Santé PACA a souhaité mettre l'accent sur l'impact de l'annonce du diagnostic dans la vie du patient, en communiquant sur la mise en place d'un groupe de travail avec les fédérations hospitalières et la structure régionale d'appui PASQUAL.



« Urgences »

Notre alerte auprès des médias a été relayée par France Bleu et portait sur la « qualité de prise en charge empêchée » aux urgences, entraînant des décès évitables de patients en situation de vulnérabilité.

Des réponses partielles à nos demandes, mais encourageantes



Le cabinet ayant réalisé les audits des urgences n'a consulté aucun représentant des usagers, et ses conclusions n'ont été ni rendues publiques ni transmises à France Assos Santé PACA.



La reprise de l'Observatoire Régional des Urgences en PACA est annoncée pour 2025 par l'ARS PACA (l'ORU est une entité impliquée dans la collecte, l'analyse et le partage des données relatives aux urgences et aux soins de premier recours).



Des initiatives d'établissements de santé, encouragées par des représentants des usagers, se sont révélées être des forces de proposition et de persuasion, comme les brassards portés sur le biceps des aidants et proches de patients vulnérables aux urgences : « C'est plus efficace que le badge ou l'écusson, car on le voit mieux, surtout s'il est de couleur flash ! En un coup d'œil, le rôle de l'aidant ou de l'accompagnant est visible. »

INTERVIEW



« Comment être mieux soigné en France ? »

Nous avons participé à la consultation citoyenne lancée par France Bleu et Make.org à l'automne 2024 en mettant en avant six propositions :

- Arrêter d'alourdir la facture des patients avec des dépassements d'honoraires, des baisses de remboursement et des hausses de franchises.
- Mieux faire connaître les représentants des usagers.
- Réguler l'installation des médecins et développer les lieux d'exercice pluriprofessionnel, comme les maisons de santé.
- Imposer aux industriels une augmentation des stocks de sécurité de médicaments pour limiter les pénuries.
- Mieux encadrer la vente et la publicité des produits nocifs pour la santé afin d'éviter l'explosion des maladies chroniques.
- Inclure davantage la télémédecine dans le parcours de soins pour améliorer l'accès aux soins et le suivi du patient.

Cinq minutes ont été accordées à France Assos Santé PACA le mardi 8 octobre 2024 dans la matinale de France Bleu Provence pour porter la voix des usagers de manière claire, synthétique et compréhensible !

Un temps court mais indispensable pour faire passer des messages percutants et faciles à retenir pour tous les auditeurs.

COURRIERS - NOTE DE POSITION - AVIS



Législatives

À travers une lettre ouverte, nous avons demandé à chaque parti et à chaque candidat de prendre des engagements sur quatre enjeux : lutter contre les déserts médicaux, endiguer la hausse des restes à charge, construire enfin une politique de prévention efficace et prévenir la pénurie de médicaments.

Cela a également été l'occasion de rappeler les problématiques soulevées dans notre avis et notre note de position sur le Projet Régional de Santé en 2023 :

- Des réponses rapides et concrètes pour un accès à la santé et à des soins de qualité.
- Des moyens humains et financiers permettant le respect des droits élémentaires des personnes en matière de soins, d'information, de prévention, d'accompagnement, de dignité, de soulagement de la douleur, etc.
- Une démocratie en santé effective et renforcée, permettant une réelle co-construction des politiques de santé du territoire.



Document usager DAC

Neuf Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC) sont implantés dans notre région et, bien qu'il n'y ait pas de mandat officiel de RU ni d'instance de démocratie en santé dans ces structures, une représentation des usagers doit être effective.

Nous avons demandé aux DAC que les RU impliqués dans ces organisations territoriales soient pleinement associés aux travaux d'élaboration d'une plaquette régionale d'information à destination des usagers et de leurs proches/aidants.

L'élaboration de ce document s'est donc poursuivie dans un esprit de co-construction, dans le but d'améliorer la lisibilité et la compréhension, par les usagers et leurs proches, de l'accompagnement proposé par les DAC.



PRS Bilan N+1

France Assos Santé PACA a été consultée par l'ARS PACA en 2024 pour concevoir une plaquette à destination du grand public, reprenant les éléments essentiels du PRS 3 avec quelques chiffres clés du bilan de cette première année.

Tous les éléments transmis ont contribué à poursuivre notre collaboration dans le cadre de la démarche d'évaluation continue du PRS, demandée par France Assos Santé PACA depuis plusieurs années.



« Une RUche d'expériences positives illustrant la plus-value du rôle de RU en établissement de santé »

FAS PACA souhaitait valoriser de manière positive le rôle et les missions des RU en CDU. Nous avons donc élaboré un projet qui s'articule autour de trois étapes :



Réalisation d'une enquête et analyse des retours d'expériences



Construction d'un outil permettant d'illustrer au mieux la plus-value du RU



Diffusion et communication des informations auprès de notre réseau et des établissements de santé



Cette enquête, diffusée du 11 au 29 novembre 2024 auprès des RU en CDU de la région PACA, a été construite sur la base des éléments fondamentaux des missions du RU :

- **Se faire connaître**
- **Observer, se questionner, se documenter et se former**
- **Informers les usagers, analyser les demandes et exprimer leurs besoins**
- **Participer à la vie de l'établissement**

Lors de cette première phase d'enquête, nous avons recueilli 70 témoignages et réalisé une dizaine d'entretiens en visio afin d'approfondir certains sujets. L'outil destiné à illustrer la plus-value du rôle de RU en CDU sera conçu et diffusé en 2025.

GRUPE DE TRAVAIL



Sensibilisation - Action « Améliorer le traitement des plaintes et réclamations en établissements de santé »

Ce projet interrégional prend sa source dans un constat de terrain établi dès 2019 en PACA, puis partagé par toutes les délégations régionales. Il met en lumière les difficultés rencontrées par les RU en CDU pour comprendre et suivre le circuit des plaintes et réclamations dans les établissements, utiliser de manière organisée les différentes ressources disponibles (formations, outils, fiches pratiques...), tout en visualisant leur rôle et leurs moyens d'action dans le parcours de la plainte et de la réclamation.

Coordonné par la délégation PACA, le projet se déploie en trois phases : pilote, expérimentation et déploiement national. Il vise à mieux accompagner les usagers dans le traitement des plaintes et réclamations en :

- respectant au minimum les obligations légales,
- favorisant un traitement co-construit avec les représentants des usagers et les membres de la commission des usagers, afin d'adapter le fonctionnement aux besoins de l'établissement et des usagers.

La phase pilote a débuté en 2024 avec l'animation de deux groupes de travail « en miroir », composés de RU issus des régions PACA et Île-de-France. Chaque groupe avait pour mission, à l'aide d'une grille d'observation, d'identifier les pratiques intéressantes ainsi que les difficultés rencontrées dans le traitement des plaintes et réclamations au sein de leur établissement de santé. Ce travail a été mené dans un esprit de réelle collaboration avec les établissements.

Leurs retours d'expériences permettront d'élaborer dès 2025 un kit comprenant pour chaque étape du processus de gestion des plaintes et réclamations : les références réglementaires, les points essentiels à observer en tant que RU, les expériences intéressantes mises en œuvre par des RU, et les ressources de FAS.

La phase d'expérimentation sera lancée en 2026 dans trois autres régions. Les adaptations issues de cette phase permettront un déploiement national, avec l'intégration du kit à notre offre de formation pour une utilisation par tous les RU siégeant en Commission des usagers.

Information

Le travail en équipe entière nous a permis cette année d'améliorer la diffusion d'informations aux usagers et d'élargir notre réseau.

Nos réponses ont gagné en précision et plusieurs orientations ont pu être proposées vers les acteurs de santé de notre région.

Dans le cadre de nos différents événements, nous avons également élaboré des documents et outils d'information qui ont rencontré un vif succès auprès de notre public.

Chacun d'entre nous reste un vecteur d'information : n'hésitez pas à relayer nos communications et à faire connaître nos actions.



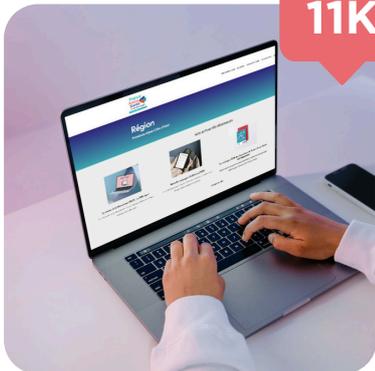
Articles sur le site de France Assos Santé PACA



Abonnés sur la page Facebook en 2024



Abonnés sur la page LinkedIn en 2024



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



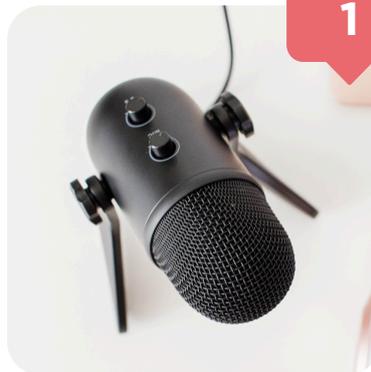
Newsletters



**Journée
régionale**



**Acquisition d'un
oriflamme**



Interview



**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.

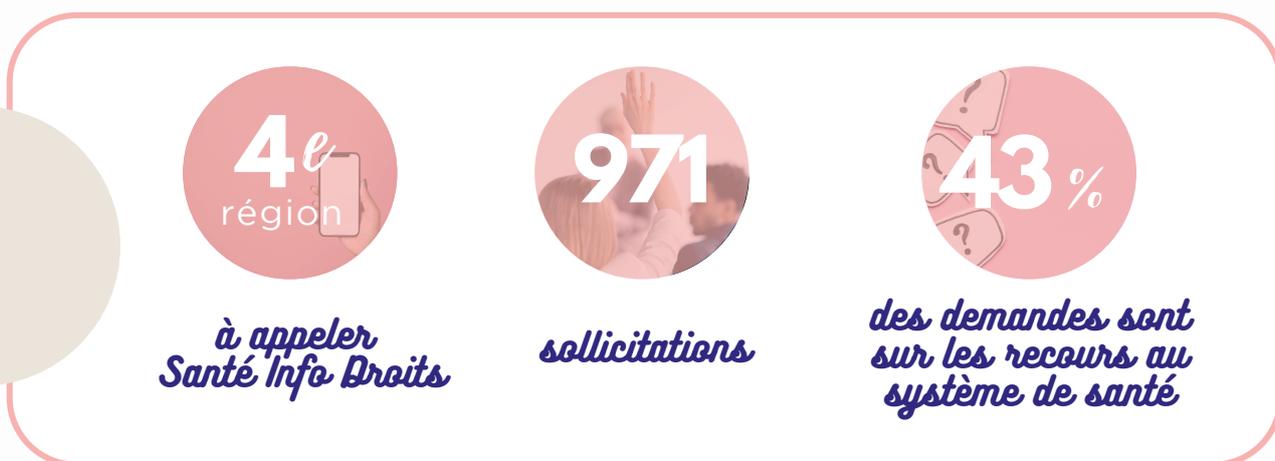
LES USAGERS DE LA SANTÉ

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.

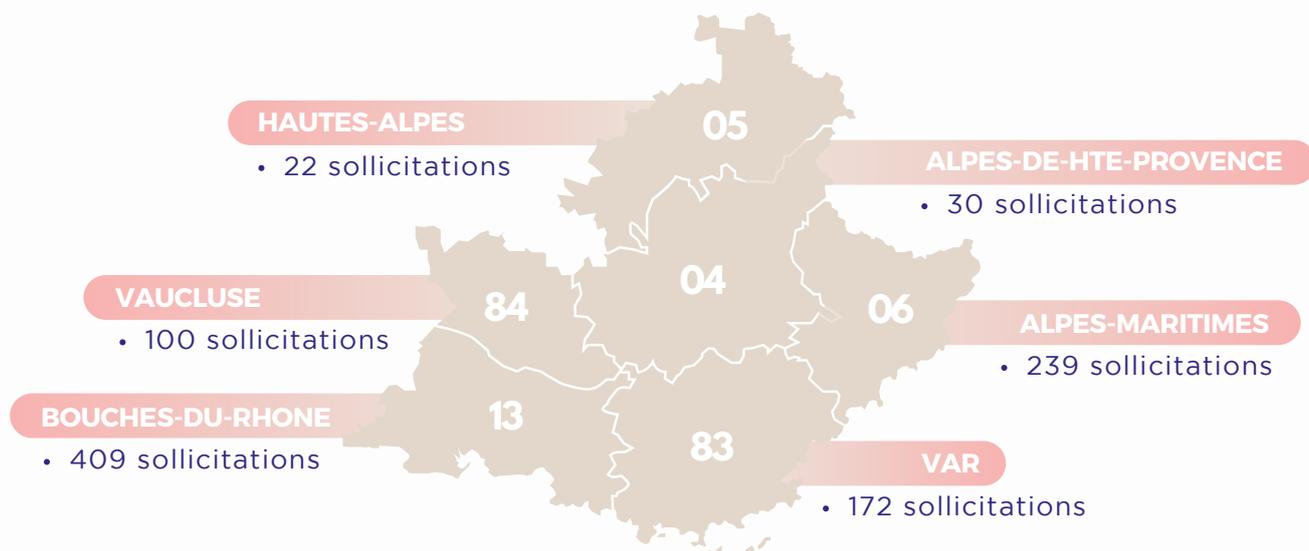
L'action d'information et d'accompagnement à la mise en œuvre des droits des patients, portée par la ligne Santé Info Droits, s'appuie sur deux outils complémentaires à l'échelle nationale: une ligne téléphonique et un service de réponse par courriel. Avec le développement des actions de France Assos Santé, nos services connaissent une sollicitation croissante, tant au niveau national que régional.



CHIFFRES CLÉS DE SANTÉ INFO DROITS:



Le nombre de sollicitations, en détail :



Points importants :

- Augmentation des appels provenant de PACA de 30% en l'espace de 2 ans et une augmentation de 50 % des appels provenant du Vaucluse entre 2023 et 2024
- Une équipe de 18 écoutants en tension permanente pour répondre aux nombreuses sollicitations assurant tout de même des réponses à tous les usagers dans les 15 jours

CHIFFRES CLÉS DE LA DÉLÉGATION :

53
demandes
en 2024



- 23 usagers
- 21 entourages
- 9 acteurs associatifs ou RU

Les principales thématiques des demandes :



Plainte sur la qualité de prise en charge



Processus de gestion des plaintes



Recherche d'un lieu de soin ou d'accompagnement associatif

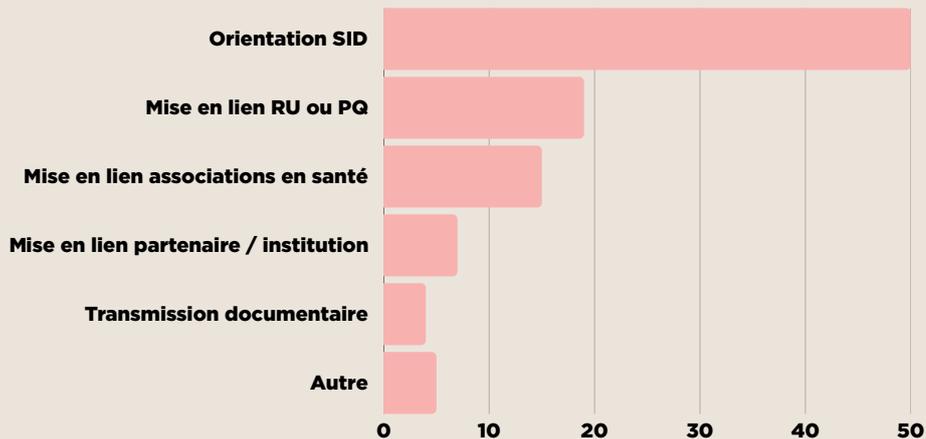


Représentation des usagers (droits, rôle et missions)



Difficulté d'accès aux soins

Les réponses apportées :



Formation

En 2024, la formation régionale s'est structurée autour de trois enjeux principaux, portés par la délégation en collaboration avec la commission formation régionale et le service formation national :



L'adaptation en cours d'année de notre offre de formation en fonction des besoins de notre public, notamment en reportant des formations et en augmentant le nombre d'ateliers en visio très plébiscités.



La difficulté d'orienter en formation les représentants des usagers en instances territoriales et de santé publique, en raison de l'absence des noms et des coordonnées des personnes concernées.



La poursuite de la transition vers de nouveaux logiciels interconnectés, plus efficaces et agréables à utiliser : une nouvelle base de données « Eudonet » et une solution de gestion de formation « E-Parcours ».



Notre programmation 2024 était composée de :

3

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

4

Groupes d'échanges et de pratiques :

- 2 en présentiel
- 2 en distanciel

17

formations :

- 8 en présentiel
- 6 en distanciel
- et 3 ateliers d'1h30

Les différents leviers de la formation en paca



La commission formation régionale

La nouvelle chargée de mission et correspondante formation, a permis de relancer l'animation de la commission formation. Celle-ci est essentielle à la co-construction d'une programmation répondant aux attentes et besoins de notre réseau. La commission s'est réunie à 2 reprises.

Lors de la première réunion, les modalités de création d'un recueil des besoins en formation ont été discutées. Le service formation a pu proposer une enquête commune à l'ensemble des délégations. Cette enquête intègre 2 axes définis lors de la commission : la prise en compte de la temporalité et une approche en parcours de formation.

La seconde réunion a permis d'avancer sur le plan de formation 2025. L'an prochain marquera aussi les élections des nouveaux membres de la commission. L'intérêt pour la formation et la bonne connaissance des besoins en santé seront essentiels pour continuer à adapter l'offre aux attentes du réseau associatif.



Les échanges entre correspondants formation salariés

Le service formation réunit régulièrement les correspondants formation salariés de chaque région pour coordonner les activités, et partager les observations de terrain afin de développer collectivement l'offre de formation.

Afin d'accompagner le service formation et d'améliorer la mise en place des nouveaux logiciels interopérables et des processus, un cabinet de consulting a été sollicité pour optimiser au mieux cette nouvelle logique de fonctionnement au sein des délégations régionales qui nécessite une réadaptation des missions des équipes en région.

Merci à tous



Retrouvez le rapport
annuel sur notre site
internet



France Assos Santé PACA

 04 86 91 09 25

 paca@france-assos-sante.org

 paca.france-assos-sante.org

 @FranceAssosSantePACA