



# Rapport annuel d'activités 2018

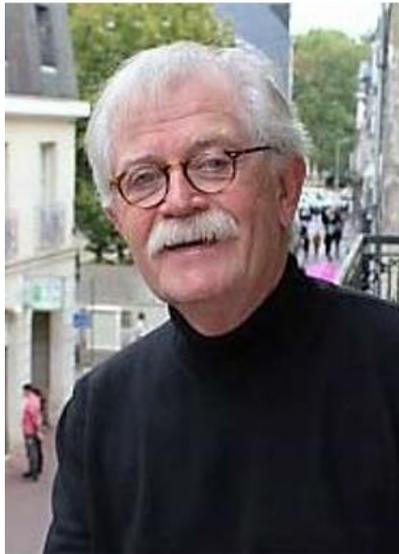


## SOMMAIRE

<b>1. Le mot du président.....</b>	<b>4</b>
<b>2. L'URAASS Normandie et son réseau .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. L'URAASS Normandie .....</b>	<b>5</b>
a) <i>Les associations adhérentes.....</i>	<i>5</i>
b) <i>Les instances politiques .....</i>	<i>6</i>
c) <i>Les permanences.....</i>	<i>7</i>
<b>2.2. Les éléments financiers .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3. Les partenaires.....</b>	<b>7</b>
<b>3. L'information des usagers et de leurs représentants .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. L'amélioration de la connaissance du système de santé .....</b>	<b>9</b>
a) <i>Les sites Internet et les réseaux sociaux.....</i>	<i>9</i>
b) <i>Les communiqués de presse et les retombées .....</i>	<i>9</i>
<b>3.2. L'information des représentants des usagers et des acteurs associatifs .....</b>	<b>9</b>
a) <i>Les publications.....</i>	<i>9</i>
b) <i>L'Extranet et l'annuaire des représentants des usagers .....</i>	<i>10</i>
c) <i>Les journées d'échanges sur Paris .....</i>	<i>11</i>
d) <i>Les sollicitations ponctuelles.....</i>	<i>11</i>
<b>4. La formation des représentants des usagers .....</b>	<b>12</b>
<b>4.1. L'appui de l'UNAASS .....</b>	<b>12</b>
a) <i>L'organisation de formations .....</i>	<i>12</i>
b) <i>La mise en place d'un réseau de formateurs en région .....</i>	<i>12</i>
c) <i>Le réseau des correspondants formation .....</i>	<i>12</i>
<b>4.2. La formation en Normandie .....</b>	<b>13</b>
a) <i>Le plan de formation 2018 en Normandie .....</i>	<i>13</i>
b) <i>Les participants aux formations et leur regard .....</i>	<i>14</i>
<b>5. L'expression des attentes.....</b>	<b>15</b>
<b>5.1. Santé Info Droits.....</b>	<b>15</b>
a) <i>Les sollicitations au niveau national.....</i>	<i>15</i>
b) <i>Les chiffres pour la Normandie .....</i>	<i>16</i>
c) <i>Les thématiques des sollicitations .....</i>	<i>16</i>
<b>5.2. La participation et la représentation des usagers .....</b>	<b>17</b>
a) <i>Les groupes de travail externes.....</i>	<i>17</i>
b) <i>La participation à des colloques, séminaires et réunions institutionnelles.....</i>	<i>17</i>
c) <i>La représentation de l'URAASS dans les instances de santé en région .....</i>	<i>18</i>
<b>6. Annexes .....</b>	<b>19</b>

## 1. Le mot du président

### « Ma santé 2022 et France Assos Santé »



France Assos Santé est attachée à un certain nombre de principes, auquel le projet de loi « **Ma santé 2022** » doit répondre. Il s'agit de garantir la permanence des soins, la continuité des parcours et la lisibilité des organisations tant pour les professionnels que pour les usagers, ainsi que lutter contre les inégalités sociales et territoriales.

Nous avons donné un avis favorable au projet de loi de santé qui enclenche une réelle dynamique de transformation du système de santé en :

- Créant un collectif de soins au service des patients dans les territoires ;
- Réformant la formation et les carrières des professionnels ;
- Promouvant l'innovation et les outils numériques ;
- Adoptant des mesures diverses de simplification d'harmonisation et sécurisation juridique.

Au-delà du périmètre proposé par le projet de loi, France Assos Santé proposera des amendements sur les domaines suivants :

- Etablissements de santé : nous proposons un amendement qui permette d'envisager de garder une commission des usagers par site issu de la fusion.
- Offre de soins de ville : conventionnement sélectif des médecins en zones sur-denses, sur le modèle de la convention, désignation par la caisse primaire d'Assurance maladie d'un médecin traitant quand le patient n'arrive pas à en trouver.
- Prévention et éducation à la santé.
- Financement des associations d'usagers du système de santé agréées.
- Démocratie en santé.

France Assos Santé est donc actuellement, l'organisation, l'interlocuteur de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. Notre volonté est ainsi de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, et ce, par une voix puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

Nous devons faire en sorte que les usagers prennent toute leur place dans les instances où ils doivent siéger en respect de la législation récente (conseils territoriaux de santé, groupements hospitaliers de territoire, commission des usagers, futures communautés professionnelles territoriales de santé...).

Nous devons mieux sensibiliser nos concitoyens aux problématiques de santé, pour ce faire, nous aurons à nous faire mieux connaître en améliorant notre communication et les échanges avec les Normands. Notre prochaine campagne sur la diffusion du dossier médical partagé (DMP) sera déjà une opportunité !

Yvon GRAÏC  
Président

## 2. L'URAASS Normandie et son réseau

### 2.1. L'URAASS Normandie

#### a) Les associations adhérentes

L'URAASS Normandie est composée :

- Des associations nationales agréées du système de santé, adhérentes de l'UNAASS et représentées en région,
- Des associations bénéficiant d'un agrément régional.

Au 31 décembre 2018, l'URAASS Normandie comptait soixante associations adhérentes, réparties dans sept collèges :

#### • Collège 1 - Associations de défense des intérêts des personnes malades

AFA - Association François Aupetit

AFH - Association française des hémophiles

AFM Téléthon - Association française contre les myopathies

AFSEP - Association française des sclérosés en plaques

AIDES TA Normandie

Alliance du cœur

Alliance maladies rares

Alcool assistance

AFD 14-61 / 50 / 76-27 - Association française des diabétiques

AAIRN - Association amicale des insuffisants respiratoires de Normandie

Cardio greffes Haute-Normandie

France rein Normandie - Fédération nationale d'aide aux insuffisants rénaux

Ligues contre le cancer - Comités 14 / 27 / 61 / 76

ALMVHN - Association des laryngectomisés mutilés de la voix de Haute-Normandie

AFF - Association française des fibromyalgiques

France Dépression Normandie

#### • Collège 2 - Associations de défense des intérêts des personnes âgées et des retraités

ALMA 76 - Allô maltraitances des personnes âgées et des majeurs handicapés

FNAR - Fédération nationale des associations de retraités

Génération mouvement 14 / 50 / 76 - Fédérations des aînés ruraux

VMEH 14 / 27 / 61 - Visite des malades dans les établissements hospitaliers

#### • Collège 3 - Associations de défense des intérêts des personnes en situation de handicap

Advocacy Normandie

APF Normandie - Association des paralysés de France

ASBH - Association Spina Bifida et handicaps associés

France Alzheimer 27 / 61 / 76

UNAFAM Normandie - Union nationale des amis et familles de malades psychiques

L'AMH - L'amicale des malades, handicapés et stomisés de la région havraise

#### • Collège 4 - Associations dont l'objet est la défense des intérêts des familles

Familles rurales Normandie - Fédération régionale

UFAL 50 - Union des familles laïques

URAF Normandie / UDAF 14 / 27 / 50 / 61 / 76 -

Union régionale/départementale des associations familiales

#### • Collège 5 - Associations dont l'objet est la défense des intérêts des consommateurs

CLCV Granville / Rouen métropole - Association nationale de défense des consommateurs et usagers

CDAFAL 76 - Conseil départemental des associations familiales laïques

UFC Que choisir - Caen / Bayeux / Bocage virois / Manche / Normandie Ouest / Rouen / Le Havre

#### • Collège 6 - Associations de défense des intérêts des personnes en situation de précarité

L'Abri

#### • Collège 7 - Associations de défense et de promotion de la qualité et de la sécurité de la prise en charge ainsi que celles dont l'objet est la santé environnementale

ADMD 76 - Association pour le droit de mourir dans la dignité

Le LIEN

JALMALV Le Havre / Rouen - Jusqu'à la mort accompagner la vie

### b) Les instances politiques

À noter que l'URAASS Normandie est représentée au conseil d'administration de l'UNAASS : Yvon GRAÏC, titulaire, et Philippe SCHAPMAN, suppléant (quatre réunions en 2018). Yvon GRAÏC siège au bureau de l'UNAASS en tant que représentant du collège des URAASS (7 réunions en 2018).

En tant que délégation, l'URAASS Normandie comprend :

- **Une assemblée régionale** composée des associations adhérentes. Elle adopte le rapport financier, le rapport d'activité, le budget prévisionnel et le plan stratégique.
- **Un comité régional** composé de 23 membres (23 binômes titulaires/suppléants).

Collège	Association	Titulaire	Suppléant
1. Défense des intérêts des personnes malades	AFM-Téléthon	Aude BELLIER	Francis TURPIN
	AIDES	Hugo HENNETON	Graciela CATTANEO
	Alcool assistance	Pascal LEMOINE	Bernard DUEZ
	Alliance maladies rares	Nicole DELPERIE	Marie-France LEBACQZ
	Association française des diabétiques	Mauricette DUPONT	Jean-Marc DUJARDIN
	Fédération France greffes cœur et/ou poumons	Daniel JOUEN	Jacques DESLANDES
	Ligue contre le cancer	Yvon GRAÏC	Jean-Louis MIGLIERINA
	Association française des fibromyalgiques	Claudine GRANCHER	Claudine BALANCARD
2. Défense des intérêts des personnes âgées et des retraités	Fédération nationale des associations de retraités	Christian LEMIEUX	Nicole RIDOU
	Génération mouvement les aînés ruraux	Laurence BARE	Annick DUFOUR
3. Défense des intérêts des personnes en situation de handicap	Advocacy France	Philippe GUERARD	Francine BOUVET
	Association des paralysés de France	Didier HUON	Sylvie STEPHANAZZI
	Association Spina Bifida et handicaps associés	Danielle DELPIERRE	Emilie DELPIERRE
4. Défense des intérêts des familles	UNAFAM	Eric MEDRINAL	Claude BAVENT
	Union des familles laïques	Yvan DUPONT	Vacant
	Union régionale des associations familiales	Vacant	Evelyne TOUZARD
5. Défense des intérêts des consommateurs	Familles rurales	Pierrette VIENNOT	Dominique EHRGOTT
	CLCV	Claire PEREZ	Alain PIERRE
	Conseil départemental des associations familiales laïques	Jean-Louis FOURNIER	Daniel LESOUHAITIER
6. Défense des personnes en situation de précarité	UFC Que choisir	Philippe SCHAPMAN	Annick DUBOIS
	L'ABRI	Mamadou SALL	Sophie BOCQUET-MESNIL
7. Défense et promotion de la qualité et de la sécurité de la prise en charge / Santé environnementale	ADMD – Association pour le droit de mourir dans la dignité	Yves GREGOIRE	Marie-Pierre CAPITAIN
	Le LIEN	Pascal GIAMELUCA	Denise BARRAUD

## ➤ Un bureau régional

Président : Yvon GRAÏC (Ligue contre le cancer)  
Vice-président : Philippe GUERARD (Advocacy France)  
Vice-président : Philippe SCHAPMAN (UFC Que choisir)  
Secrétaire : Aude BELLIER (AFM-Téléthon)  
Trésorière : Mauricette DUPONT (AFD)  
Trésorière adjointe : Laurence BARE (Génération mouvement les aînés ruraux)

## c) Les permanences

France Assos Santé est ouvert du lundi au vendredi, 9h-12h30 / 13h30-17h.

France Assos Santé Normandie

15 rue de l'Ancienne prison

76000 Rouen

Tél. : 02 35 36 29 81

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

Coordinatrice régionale : Célia VERLAND

Chargée de gestion administrative et comptable : Zahia MESSAOUDENE

## 2.2. Les éléments financiers

Les comptes 2018 de l'UNAASS ont été attestés par le commissaire aux comptes début mars et votés par le conseil d'administration de l'UNAASS du 29 mars 2019.

COMPTE DE RÉSULTAT 2018			
Charges		Produits	
Autres achats et charges externes	61842	Quote-part	141259
Impôts, taxes et versements assimilés	5521	Cotisations	2170
Salaires et traitements	53116	Autres produits	177
Charges sociales	21445		
Autres charges	1681		
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>143606</b>	<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>143606</b>

## 2.3. Les partenaires



**FHF – Fédération hospitalière de France**

En 2018, la FHF de Normandie et France Assos Santé Normandie ont renouvelé leur convention régionale de coopération (convention du temps des CISS). Les deux entités souhaitent affirmer leur attachement partagé aux valeurs et aux missions au service du public qu'elles défendent,



en veillant conjointement à garantir l'accès à des soins de qualité pour tous. Plus particulièrement, il est convenu de proposer une meilleure information aux usagers et d'accentuer la visibilité et l'action des

représentants des usagers au sein des établissements de santé.

### Ireps de Haute-Normandie

France Assos Santé Normandie est adhérente depuis 2017 de l'Ireps de Haute-Normandie.



### Normand'e-santé

France Assos Santé est membre de Normand'e-santé depuis 2018 au sein du collège E, consultatif, représenté par Philippe SCHAPMAN.

### **Qual'Va**

En 2018, Qual'Va est devenue structure régionale d'appui à la qualité et a modifié ses statuts. Ainsi, France Assos Santé a adhéré, et Célia VERLAND a intégré le conseil d'administration.



### **Réseau onco-normand**

France Assos Santé Normandie est adhérente depuis 2017.



### **Planeth'Patient**

Il s'agit de la plateforme normande d'éducation thérapeutique du patient, créée le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Il s'agit de la fusion de quatre structures (ERET, Réseau obésité, Asthme 76, Maredia). L'assemblée constitutive s'est déroulée le 12 décembre 2018. France Assos Santé Normandie a adhéré, Yvon GRAÏC est membre du conseil d'administration.

### 3. L'information des usagers et de leurs représentants

#### 3.1. L'amélioration de la connaissance du système de santé

##### a) Les sites Internet et les réseaux sociaux

###### • [www.france-assos-sante.org/normandie](http://www.france-assos-sante.org/normandie)

France Assos Santé communique sur ses travaux et propositions pour favoriser l'accès de tous à des soins de qualité, et informer les usagers du système de santé. 8791 personnes ont consulté le site national en 2018. Chaque délégation régionale a sa page, celle de la Normandie a été vue 906 fois en 2018.

###### • Les réseaux sociaux

Pour renforcer la visibilité de l'union, France Assos Santé est présent sur les réseaux sociaux aux niveaux national et régional : Facebook (2600 personnes aiment la page) et Twitter (2700 followers).

##### b) Les communiqués de presse et les retombées

France Assos Santé a la volonté d'accompagner auprès des médias et du grand public ses réflexions et positions pour faire avancer le débat sur les enjeux de santé en diffusant des communiqués de presse régulièrement. En 2018,

vingt-huit communiqués de presse ont été diffusés, sur les droits des malades, l'accès aux soins, la e-santé, l'offre de soins et la promotion de la santé et qualité de vie. L'UNAASS a été citée dans les médias 557 fois en 2018.

#### 3.2. L'information des représentants des usagers et des acteurs associatifs

##### a) Les publications

France Assos Santé publie régulièrement des documents à destination des usagers et de leurs représentants. Ils sont consultables et téléchargeables sur [www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org) et/ou sur [extranet.france-assos-sante.org/](http://extranet.france-assos-sante.org/).

###### • Les guides

###### « Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits ! »

Il s'agit d'un ouvrage pédagogique à destination des représentants des usagers, des usagers et de leur entourage.



###### « Représenter les usagers à l'hôpital : le guide du RU en CS, CAL, CLIN, CLAN, CLUD, COVIRIS »

Ce guide présente les autres instances et commissions dans lesquelles les RU peuvent être amenés à siéger.

###### « Guide du représentant des usagers en CRUQPC »

Ce guide est un outil pratique pour accompagner aussi bien les nouveaux représentants des usagers dans leur représentation au sein de la CRUQPC que les plus aguerris.



###### « Guide du représentant des usagers en Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CRCI) »

###### « Recherche impliquant la personne humaine. Guide du représentant des usagers en comité de protection des personnes (CPP) »



### • Les fiches Boîte à outils du RU

N°1 – « *Promouvoir l'indépendance des CRSA* »  
N°2 – « *Représenter les usagers : 12 points clés* »

N°3 – « *Mieux connaître mon établissement de santé : les données clés* »

N°4 – « *Commission des usagers : la plainte/réclamation de l'utilisateur est-elle correctement traitée ?* »

N°5 – « *Formation des RU de France Assos Santé : les sigles les plus fréquemment utilisés* »

N°6 – « *Clés pour le débat public en santé* »

N°7 – « *Commission des usagers - L'ordre du jour idéal : sur quoi travailler ?* »

N°8 – « *Clés pour éviter un piège : "Les droits et devoirs" des malades* »

N°9 – « *La population et la santé dans ma région / mon territoire : les données clés* »

N°10 – « *Présider, ou pas, la commission des usagers ? Telle est la question !* »

N°11 – « *Alimentation et nutrition à l'hôpital : quels domaines d'action pour le RU ?* »

N°12 – « *Annonce du dommage associé aux soins : RU, les outils pour agir* »

N°13 – « *Comment évaluer le livret d'accueil ?* »

En 2018, deux nouvelles fiches ont été publiées :

N°14 – « *Formation "projet des usagers" : la fiche diagnostic* »

N°15 – « *Inscrire son action dans une dimension territoriale* »



### • Les fiches Santé Info Droits PRATIQUE

France Assos Santé publie 81 fiches classées en six thématiques :

- Droits des malades,
- Démocratie sanitaire,
- Sécurité sociale,



- Santé et travail,
- Assurance et emprunt,
- Handicap.

Elles sont régulièrement actualisées, les versions mises à jour sont en ligne sur le site Internet.

### • La Newsletter Normandie

Pour permettre aux adhérents de suivre l'actualité de l'URAASS en un coup d'œil, une newsletter a été créée en octobre 2017. En 2018, trois newsletters ont été envoyées.

Elle se divise en quatre parties :

- Les assos ont la parole,

- Agenda avec les journées et événements clés,
- Actualités pour se tenir informés des dossiers en cours,
- Formations pour connaître le programme des formations proposées aux représentants des usagers normands.

### **b) L'Extranet et l'annuaire des représentants des usagers**

Tout membre d'une association adhérente à l'UNAASS ou à une URAASS peut s'inscrire à l'Extranet. L'accès est gratuit et sécurisé. Cette plateforme permet de :

- Faciliter les recherches de documents qui sont les plus essentiels dans les missions de défense et de représentation des usagers du système de santé.
- S'informer via la revue de presse bi-hebdomadaire.
- S'inscrire aux formations et connaître les documents de référence.
- Se former chez soi, à son rythme (plateforme "Se former en ligne").
- Trouver facilement les coordonnées des membres de France Assos Santé et des délégations régionales.



- Consulter l'annuaire des représentants des usagers du système de santé.
- Anticiper les événements à venir en consultant l'agenda.

Au 31 décembre 2018, mille sept cent soixante-quinze personnes sont inscrites pour la métropole et l'Outre-Mer dont quarante-six normands.

### c) Les journées d'échanges sur Paris

Chaque année, France Assos Santé organise des journées thématiques sur Paris, à l'attention des représentants associatifs :

**« Assurance maladie - Dossier médical partagé : gagner le pari du déploiement »  
Lundi 12 novembre 2018**

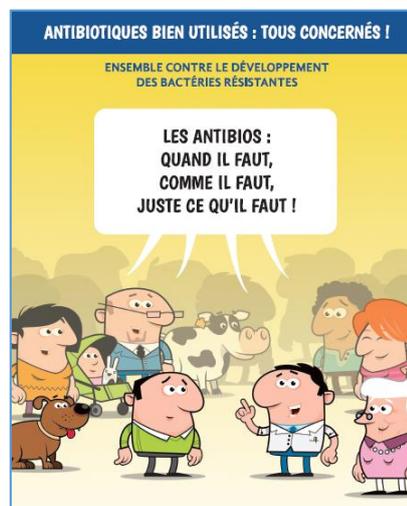
### d) Les sollicitations ponctuelles

#### • Réunion d'information grand public – *Antibiotiques en danger : nous sommes tous concernés*

En 2015, un groupe de travail interrégional (CCLIN Ouest, CPIAS, usagers) s'est penché sur le thème important de la bonne utilisation des antibiotiques, en élaborant une vidéo, des affiches et des plaquettes d'information à destination du grand public. Le CPIAS Normandie a repris ces outils et organisé une matinée de sensibilisation afin que nous devenions tous des partenaires du bon usage des antibiotiques.

Jeudi 1<sup>er</sup> février à Rouen, des experts invités (médecin généraliste, infectiologue, pharmacien, biologiste) ont expliqué pourquoi les antibiotiques étaient menacés et comment les bactéries qu'ils étaient censés détruire résistaient de plus en plus. Les échanges étaient animés par Célia VERLAND, coordinatrice de France Assos Santé Normandie, en tant qu'usager « candide ». Cette matinée interactive, quizz et film d'animation,

était soutenue par l'Agence régionale de santé de Normandie.



## 4. La formation des représentants des usagers

### 4.1. L'appui de l'UNAASS

#### a) L'organisation de formations

Il est essentiel pour les représentants des usagers de se former afin de :

- Trouver et connaître leur place au sein du système de santé : se repérer dans le système et comprendre le fonctionnement de leur mandat.
- Développer de nouvelles compétences et parfaire leurs acquis : observer le système et prendre la parole au nom des usagers.
- Découvrir de nouveaux interlocuteurs : faire vivre un regard collectif, partager leurs pratiques.

Tout représentant des usagers peut se former :

- à Paris : des sessions de formation, des journées d'échanges et des séminaires sont régulièrement organisés par l'UNAASS.
- En région : parce qu'il est difficile de libérer du temps pour se former, et de se déplacer à Paris, les formations des représentants des usagers sont déployées en régions.

Les formations proposées en Normandie sont réalisées en partenariat avec le national. Ce dernier assure la direction pédagogique des

formations, définit les objectifs et contenus, et sélectionne les intervenants. Une « attestation de participation à un stage de formation » est remise à chaque participant à la fin de la journée. La formation est gratuite pour tous les représentants des usagers.



#### b) La mise en place d'un réseau de formateurs en région

Pour faciliter les formations en région et limiter les déplacements des formateurs, l'UNAASS a mis en place un réseau de formateurs en région. Leur rôle est d'animer des formations aux fondamentaux de la représentation, d'une ou deux journées. Ils ont une bonne connaissance de l'union et de son positionnement dans le

système de santé. Selon les thèmes, ils possèdent une expérience confirmée en représentation des usagers dans un établissement (exercent ou ont exercé un mandat). Ils sont formés et rémunérés par l'UNAASS.

#### c) Le réseau des correspondants formation

En attendant le recrutement du chargé de mission, Célia VERLAND est la correspondante formation salariée, elle est épaulée par Claire PEREZ, correspondante formation élue pour la Normandie.

Le binôme agit en concertation étroite avec le bureau et fait le lien avec le service formation du national. Plus précisément, ses missions sont :

- Relayer l'offre de formation nationale.

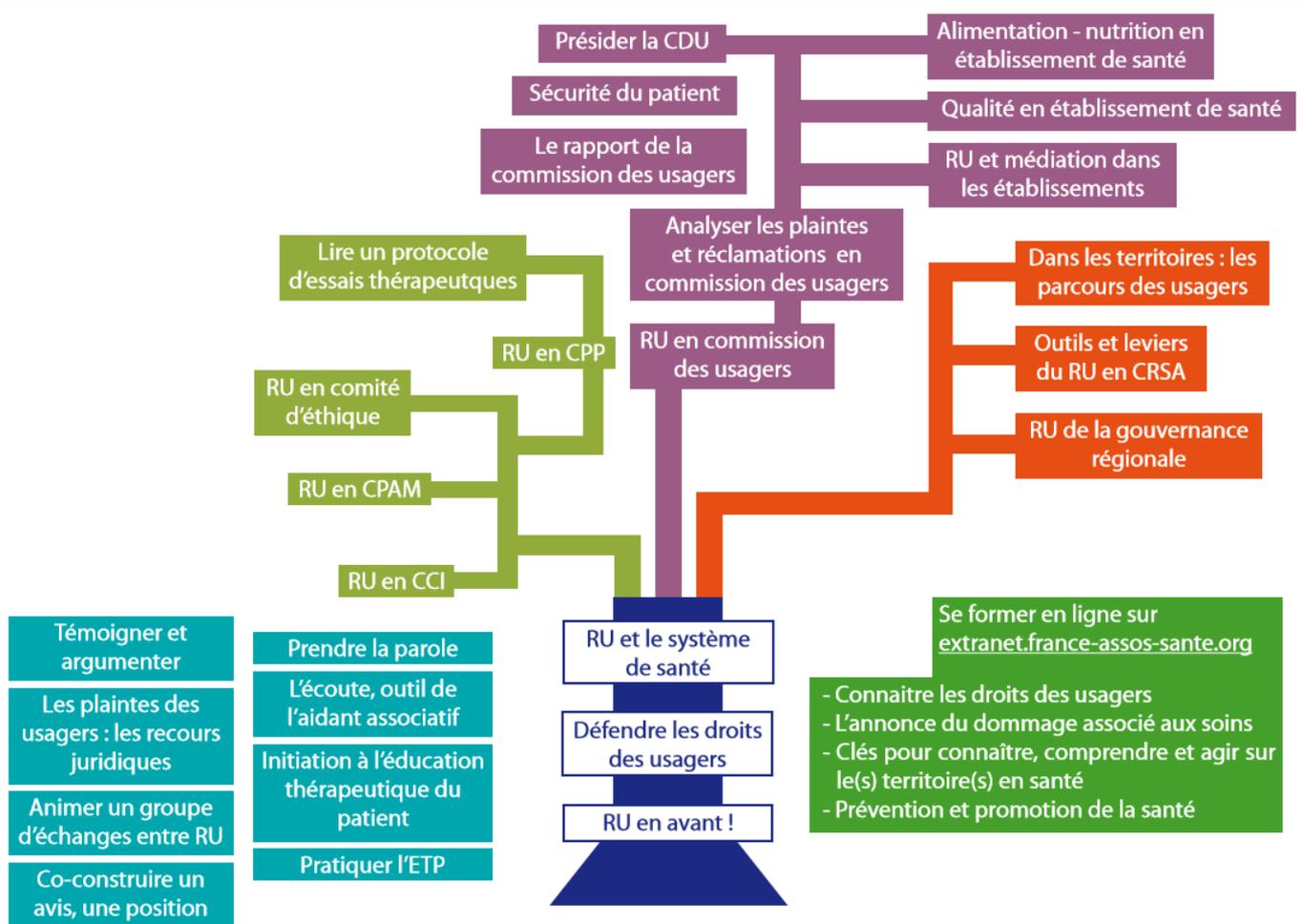
- Proposer des formations en collaboration avec l'UNAASS et/ou spécifiques à sa région.
- Organiser des formations et en assurer le suivi.
- Participer à la construction et au suivi du plan régional de formation.

En 2018, les correspondants formation se sont réunis six jours à Paris.

## 4.2. La formation en Normandie

### a) Le plan de formation 2018 en Normandie

L'offre de formation de l'UNAASS est vaste. L'union propose des formations générales de base jusqu'aux formations adaptées à chaque instance.



Parmi les thèmes ci-dessus, l'URAASS Normandie a organisé les formations suivantes en 2018 :

Thèmes de formation	Dates	Lieu	Nombre de participants
Formation de base obligatoire « <b>RU en avant !</b> »	8 et 9 février	Caen	7
« <b>RU en commission des usagers</b> »	20 février	Rouen	9
« <b>Dans les territoires : les parcours de l'utilisateur</b> »	5 avril	Caen	14
« <b>RU et médiation en établissement de santé</b> »	10 avril	Rouen	14
« <b>Les plaintes des usagers : les recours juridiques</b> »	15 mai	Rouen	13
« <b>Présider la commission des usagers</b> »	13 et 14 septembre	Avranches	12
« <b>Écoute active et relation d'aide : les outils de l'aidant associatif</b> »	20 et 21 septembre	Caen	7
« <b>Le rapport de la commission des usagers : y participer, l'exploiter</b> »	4 décembre	Caen	11

### **b) Les participants aux formations et leur regard**

A la fin de chaque formation, une fiche d'évaluation est remise aux participants. 92 % des participants ont complété cette fiche :

- Les attentes ont été satisfaites pour 86 % des participants.

- Les stagiaires se considéraient pour 19 % comme "débutants", 64 % comme "ayant quelques connaissances", 1 % comme "maîtrisant le sujet" et 4 % comme "confirmés".

	++	+	-	--
<b>Apports de la formation pour votre efficacité propre</b>				
J'ai enrichi mes connaissances.	71 %	28 %		1 %
J'ai acquis des connaissances utiles dans mes fonctions.	76 %	23 %		1 %
Le contenu de la formation était adapté à mes besoins.	70 %	23 %	7 %	
<b>La pédagogie et l'animation</b>				
L'animateur a pris en compte mes attentes.	73 %	22 %	5 %	
La méthode de formation était efficace.	71 %	20 %	8 %	1 %
Les relations dans le groupe, et entre le groupe et l'animateur, étaient de qualité.	77 %	20 %	3 %	
Les supports remis sont utiles.	79 %	18 %	3 %	
<b>L'organisation et l'accompagnement</b>				
J'ai reçu suffisamment d'informations avant la formation.	54 %	40 %	6 %	
La durée de la formation convenait par rapport à son contenu.	63 %	34 %	3 %	
L'organisation (matériel pédagogique, date, lieu...) était bonne.	76 %	21 %	3 %	

## 5. L'expression des attentes

### 5.1. Santé Info Droits

Santé Info Droits est une ligne d'information juridique et sociale créée en novembre 2006 par le CISS. L'équipe d'écoutants est composée d'avocats, de travailleurs sociaux et de juristes spécialisés, soumis au secret professionnel. La ligne est joignable :

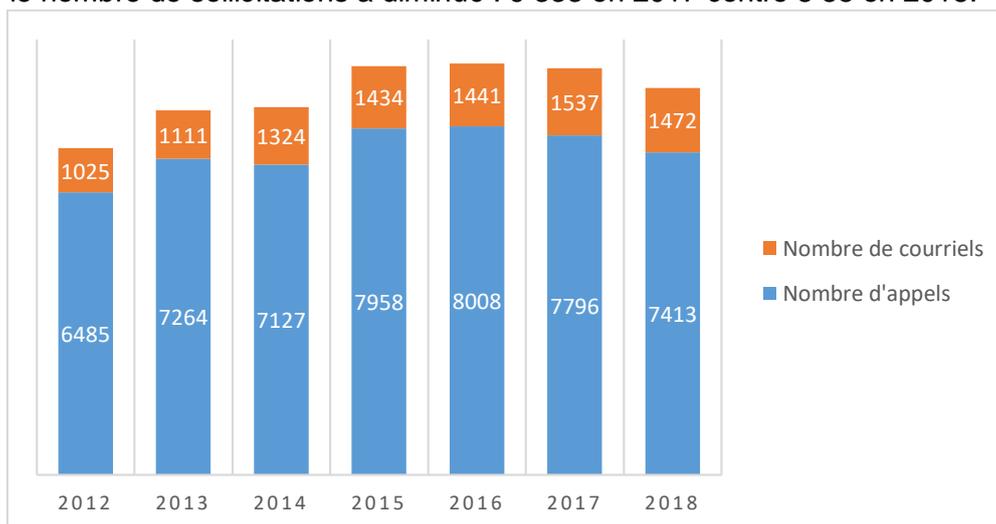
- par mail [SantéInfoDroits@france-assos-santé.org](mailto:SantéInfoDroits@france-assos-santé.org),
- au 01 53 62 40 30, lundi/mercredi/vendredi de 14h à 18h, et mardi/jeudi de 14h à 20h.



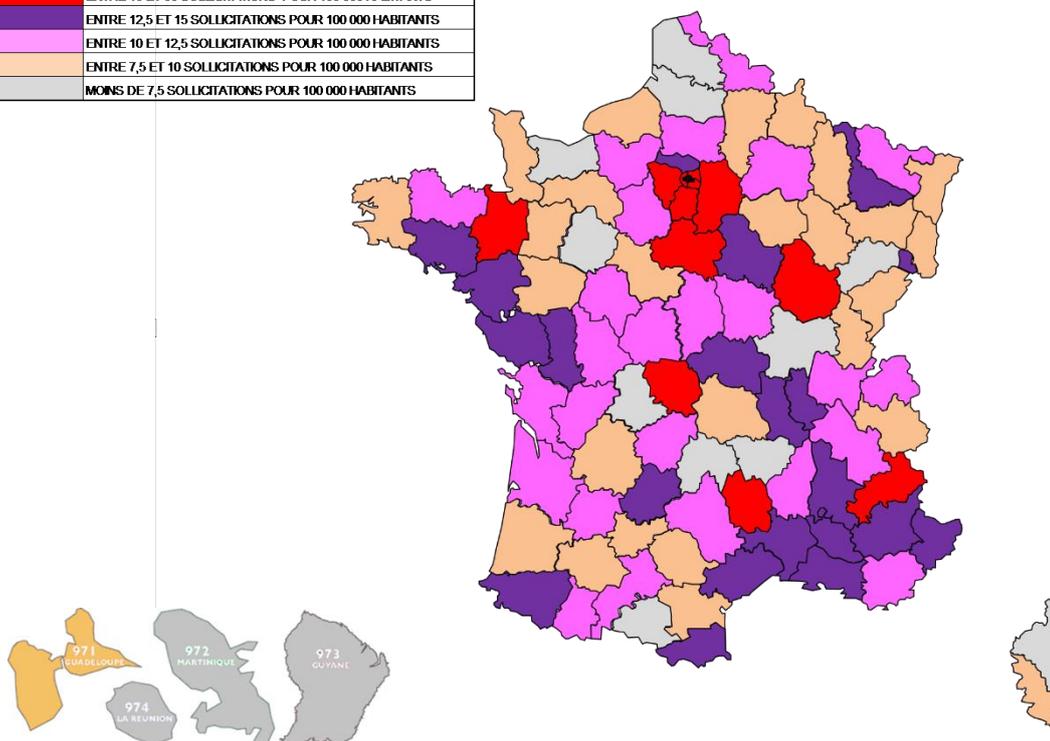
La publication du rapport annuel de cette ligne d'information juridique et sociale constitue un temps fort de la restitution des problématiques et enjeux rencontrés par les usagers du système de santé.

#### a) Les sollicitations au niveau national

Globalement, le nombre de sollicitations a diminué : 9 333 en 2017 contre 8 85 en 2018.



	PLUS DE 30 SOLLICITATIONS POUR 100 000 HABITANTS
	ENTRE 15 ET 30 SOLLICITATIONS POUR 100 000 HABITANTS
	ENTRE 12,5 ET 15 SOLLICITATIONS POUR 100 000 HABITANTS
	ENTRE 10 ET 12,5 SOLLICITATIONS POUR 100 000 HABITANTS
	ENTRE 7,5 ET 10 SOLLICITATIONS POUR 100 000 HABITANTS
	MOINS DE 7,5 SOLLICITATIONS POUR 100 000 HABITANTS



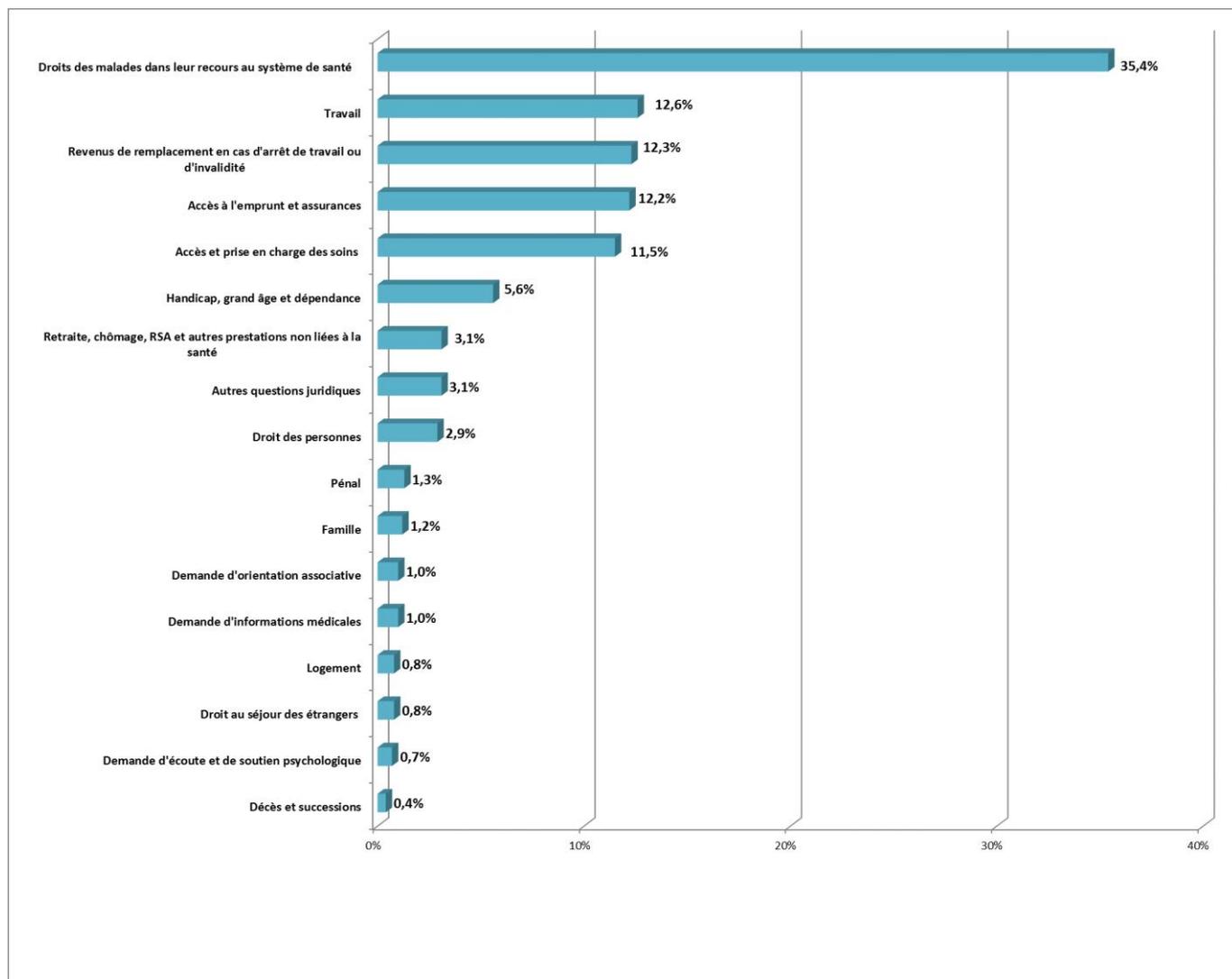
### b) Les chiffres pour la Normandie

	Calvados		Eure		Manche		Orne		Seine-Maritime	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Courriels traités	12	12	8	15	11	2	5	1	21	15
Appels traités	45	50	52	55	45	28	35	20	101	83
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>62</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>56</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>21</b>	<b>122</b>	<b>98</b>

En 2018, le nombre de sollicitations provenant de la Normandie a diminué : 347 en 2017 contre 281 en 2018, ce qui représente 3,16 % des sollicitations totales.

### c) Les thématiques des sollicitations

Les données 2018 de la Normandie sont équivalentes aux chiffres nationaux, elles ne présentent pas de caractéristiques statistiques.



## 5.2. La participation et la représentation des usagers

### a) Les groupes de travail externes

L'URAASS Normandie est très impliquée au niveau du siège, mais c'est aussi un acteur incontournable de la région, ce qui explique sa participation active à plusieurs groupes de travail.

Comité de pilotage	Thématique	Lieu	représenté par	Réunions
ARS	Bilan semaine sécurité des patients 2017	Rouen	Célia VERLAND	3
CHU Rouen	Hôpital promoteur santé	Rouen	Yvon GRAÏC, Célia VERLAND	4
FHP / FHF / FEHAP / FNEHAD / SYNERPA / FAS	Rencontre régionale interfédérations du 7 mars 2019	Rouen	Célia VERLAND	8
IREPS / FAS	Groupe interassociatif	Rouen	Célia VERLAND	12
URML / ARS / Région	PSLA - Communication et stratégie		Yvon GRAÏC, Célia VERLAND	8
UNAASS	GT1B - Fiches emplois en région	Paris	Célia VERLAND	20
UNAASS	OS4	Paris	Philippe SCHAPMAN, Célia VERLAND	8
CPIAS interrégions	Hygiène des mains	Rennes	Célia VERLAND	12
Université de Caen / Promotion santé Normandie	Certificat universitaire patient ressource	Caen	Célia VERLAND	3

Ce tableau ne tient pas compte des heures de travail en amont et en aval des réunions.

### b) La participation à des colloques, séminaires et réunions institutionnelles

L'URAASS Normandie a été invitée à de nombreux évènements en 2018 et a participé à certains :

Date	Organisateur	Thématique	Lieu	Interventions
19/04/2018	ARS	Consultation publique STSS	Caen	
02/02/2018	Ciel mon serment	Théâtre forum sur les violences obstétricales	Mont Saint Aignan	
25/09/2018	CNSPFV	Soirée débat sur la fin de vie	Rouen	
04/10/2018	CPAM 50	Soirée débat « Les maisons et pôles de santé pluriprofessionnels, une réponse aux défis de la démographie médicale ? »	Saint Lô	
01/02/2018	CPIAS	Réunion d'information sur l'antibiorésistance	Rouen	Célia VERLAND
16/03/2018	HAS (Haute Autorité de Santé)	Rencontre régionale des établissements de santé Normandie sur la Certification	Rouen	
10/04/2018	IREPS/FAS	Colloque "La place des associations de patients dans le parcours de santé : mythe ou réalité?"	Caen	Yvon GRAÏC
12/06/2018	QUAL'VA	Journée régionale "Mieux travailler ensemble"	Caen	Célia VERLAND
25/07/2018	Région Normandie	Table ronde Santé	Rouen	
23/03/2018	URML	Santé du futur	Rouen	
18/06/2018	Ville d'Alençon	1ères assises santé Alençon	Alençon	
17/10/2018		Congrès MED Connect	Evreux	Yvon GRAÏC

### c) La représentation de l'URAASS dans les instances de santé en région

Les représentants des usagers (RU) ont une place de plus en plus importante dans notre système de santé. Ils siègent entre autres à :

- Le conseil de surveillance de l'ARS.
- La conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) (vingt représentants des usagers du collège 2 sont membres d'une association adhérente à l'URAASS) :
  - sa commission permanente,
  - sa commission spécialisée de prévention,
  - sa commission spécialisée de l'organisation des soins,
  - sa commission spécialisée pour les prises en charge et accompagnements médicosociaux,
  - sa commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers.
- Les conseils territoriaux de santé : la Normandie en compte sept, quarante-neuf RU font partie d'une association membre de l'URAASS.
- Le conseil de surveillance et la commission des usagers des établissements de santé.
- Le conseil de la vie sociale des établissements médicaux-sociaux.
- Le conseil d'administration des caisses primaires d'assurance maladie (renouvellement des mandats au printemps 2018).

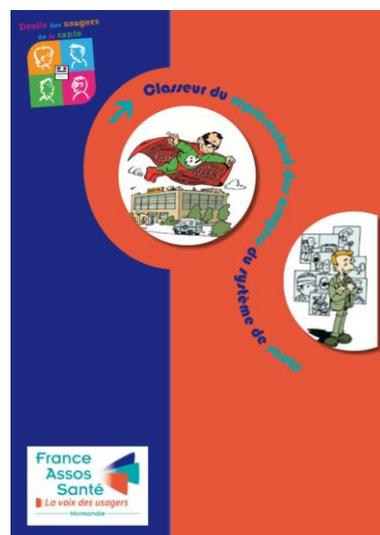
- La commission régionale de conciliation et d'indemnisation.
- Le comité de protection des personnes.

L'URAASS Normandie diffuse à ses associations les appels à candidatures de représentants des usagers :

- ceux de l'ARS,
- les établissements eux-mêmes prennent directement contact avec l'URAASS pour pourvoir les postes vacants.

France Assos Santé a été sollicitée pour organiser une réunion d'information à l'attention des représentants des usagers qui siègent en commission des usagers du GHT Eure-Seine et Pays d'Ouche. Alexis VERVIALLE, chargé de mission de l'UNAASS est intervenu dans ce cadre le 10 octobre 2018.

Pour accompagner les représentants des usagers, Célia VERLAND a relancé les réunions d'échanges entre RU (à Caen le 11 octobre et à Rouen le 11 décembre). A cette occasion, un classeur compilant les ressources de France Assos Santé était distribué.



## 6. Annexes

### Annexe 1. Sigles santé

AG	Assemblée générale
AR	Assemblée régionale
ARS	Agence régionale de santé
CA	Conseil d'administration
CAL	Commission d'activité libérale
CDU	Commission des usagers
CHU	Centre hospitalier universitaire
CLAN	Comité de liaison alimentation / nutrition
CLIN	Comité de lutte contre les infections nosocomiales
CLUD	Comité de lutte contre la douleur
CME	Commission médicale d'établissement
COFIL	Comité de pilotage
COVIRIS	Comité des vigilances et des risques
CPAM	Caisse primaire d'Assurance maladie
CPIAS	Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins
CPOM	Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
CPP	Comité de protection des personnes
CR	Comité régional
CCI	Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales
CRSA	Conférence régionale de la santé et de l'autonomie
CTS	Conseil territorial de santé
CVS	Conseil de la vie sociale
DMP	Dossier médical partagé
ETP	Education thérapeutique du patient
FHF	Fédération hospitalière de France
FHP	Fédération de l'hospitalisation privée
GCS	Groupement de coopération sanitaire
IREPS	Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé
MDU	Maison des usagers
RU	Représentant des usagers
STSS	Stratégie de transformation du système de santé
URML	Union régionale des médecins libéraux

## Annexe 2. Budget prévisionnel 2019 de l'URAASS Normandie

N° de Compte	Libellé plan comptable général	TOTAL
<b>CHARGES</b>		
606400	FOURNITURES ADMINISTRATIVES	2 000
606500	PETIT MATERIEL	489
613000	LOCATION LOCAL	16 000
613001	LOCATION SALLE	3 000
615100	ENTRETIENS LOCAUX	1 600
616100	ASSURANCES MULTIRISQUES RC	1 000
622600	HONORAIRES DIVERS	2 000
623600	PUBLICATIONS GUIDES IMPRIMES	4 000
625100	DEPLACEMENTS - TRANSPORT	31 500
625500	DEPLACEMENTS - REPAS	5 000
625600	DEPLACEMENTS - HOTEL	12 000
626000	FRAIS POSTAUX	700
626600	INTERNET	750
626700	TEL PORTABLE	1 200
627000	FRAIS BANCAIRES	150
628100	COTISATIONS	100
631100	TAXES SUR LES SALAIRES	8 354
633300	FORMATION CONTINUE	500
635120	TAXE FONCIERE	2 000
641000	REMUNERATIONS PERSONNEL	92 820
641300	PRIME EXCEPTIONNELLE	4 000
645100	COTISATIONS URSSAF	43 114
645300	COTISATIONS RETRAITES	8 623
645330	CAISSE DE MUTUELLE	2 400
647500	MEDECINE DU TRAVAIL	150
647600	CARTES DE TRANSPORT	550
647700	TICKETS RESTAURANT	7 100
647800	TICKETS CADEAUX	500
<b>Total charges</b>		<b>251 600</b>
<b>PRODUITS</b>		
740000	SUBVENTIONS	251 600
756000	COTISATIONS	2 100
<b>Total produits</b>		<b>253 700</b>

## Annexe 3. Liste de la documentation

### Fiches pratiques

#### Droits des malades

- A.1 – Droits des malades dans leurs recours au système de santé
- A.1.1 – Droits des patients en Europe
- <sup>2</sup> A.2 – Le droit à l'information sur les soins
- A.3 – Accès au dossier médical et aux informations de santé
- A.3.1 – Accès au dossier médical et aux informations de santé : les cas particuliers
- <sup>2</sup> A.3.2 – La durée de conservation des dossiers médicaux
- A.3.3 – Accès au dossier médical : quels recours face à un refus ?
- A.3.4 – Accès au dossier médical : lettres types de demande de communication auprès d'un établissement ou d'un professionnel de santé
- A.3.5 – Le dossier médical partagé
- A.4 – Le droit à l'information sur les coûts et la prise en charge des frais de santé
- A.5 – Le consentement aux soins
- <sup>2</sup> A.5.1 – Les soins psychiatriques sans consentement
- A.6 – La personne de confiance
- A.7 – La tarification d'une chambre particulière dans les établissements de santé
- A.8 – Victimes d'accident médical, d'infection nosocomiale ou d'affection iatrogène : quelle démarche ?
- A.8.1 – Les commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales
- <sup>2</sup> A.8.2 – L'indemnisation par l'ONIAM des victimes de contamination au virus de l'hépatite C
- A.8.3 – L'indemnisation des victimes du benfluorex (Mediator) devant l'ONIAM
- A.8.4 – L'action de groupe en santé
- <sup>1</sup> A.9 – La procédure disciplinaire devant les ordres des professions de santé
- A.10 – Refus de soins aux bénéficiaires de la CMU complémentaire, de l'aide médicale d'État et de l'aide au paiement d'une complémentaire santé
- <sup>2</sup> A.10. – Refus de soins aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'aide médicale d'État et de l'aide au paiement à une complémentaire santé : l'accompagnement par les associations
- A.11 – La prise en charge de la douleur et de la souffrance
- A.12 – Fin de vie et directives anticipées
- A.13 – L'automédication
- A.13.2 – La conciliation médicamenteuse
- A.14 – La télémédecine
- A.14.1 – La téléconsultation
- A.15 – Le dossier pharmaceutique
- <sup>1</sup> A.16 – Portails Web santé
- A.17 – L'historique des remboursements
- <sup>1</sup> A.18 – L'impact de l'état de santé sur le permis de conduire
- A.19 – Le prélèvement et don d'organes et de tissus : quel régime juridique ?
- A.20 – Les dispositifs de lutte contre le non-recours aux soins de santé

#### Démocratie sanitaire

- B.1 – Le représentant des usagers du système de santé
- B.2 – La commission des usagers : son rôle dans l'examen des plaintes
- B.3 – La commission des usagers : son rôle dans la démarche qualité et sécurité des établissements de santé
- <sup>1</sup> B.4 – Agrément des associations de santé
- B.5 – Où siègent les représentants des usagers du système de santé ?
- B.6 – Le congé de représentation des représentants des usagers du système de santé
- B.7 – L'organisation régionale et territoriale de notre système de santé
- B.8 – L'exercice libéral de la médecine à l'hôpital
- B.9 – La prévention des conflits d'intérêts dans le domaine de la santé

## Sécurité sociale

- C.1 – L'accès à la prise en charge des frais de santé par l'assurance maladie : la protection universelle maladie (PUMA)
- <sup>2</sup> C.2 – Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C)
- C.2.1 – Complémentaires santé : les contrats responsables et solidaires
- C.3 – Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS)
- C.3 – Le contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale
- <sup>1</sup> C.4 – L'accès aux soins pour les étrangers en situation administrative précaire
- C.5 – Le régime des affections de longue durée (ALD)
- C.5.1 – Le protocole de soins
- C.6 – Forfaits et franchises
- <sup>1</sup> C.6.1 – Le forfait hospitalier
- C.6.2 – Forfait de 18€ sur les actes lourds ou coûteux**
- C.7 – Le parcours de soins
- C.8 – Le tiers payant
- C.9.1 – L'exercice libéral de la médecine : honoraires médicaux et taux de prise en charge par l'Assurance maladie
- C.9.2 – Prise en charge des médicaments
- C.9.3 – Prise en charge des frais de transport**
- C.9.4 – L'action sanitaire et sociale de l'Assurance maladie
- C.9.5 – La prise en charge des soins à l'étranger
- <sup>1</sup> C.9.5.1 – La Carte européenne d'Assurance maladie (CEAM)
- C.10 – La pension d'invalidité des salariés
- C.11 – L'impact de la maladie et du handicap sur la retraite des salariés

## Santé et travail

- <sup>2</sup> D.1 – Les revenus des salariés en arrêt maladie
- <sup>1</sup> D.1.1 – Le contrôle des arrêts maladie des salariés par l'employeur et ses conséquences sur l'indemnisation
- <sup>2</sup> D.1.2 – Le temps partiel thérapeutique des salariés
- <sup>1</sup> D.2 – Fonctionnaires : les congés pour maladie
- D.2.1 – Agents contractuels de la fonction publique : les congés pour maladie, accident du travail ou maladie professionnelle
- D.3.2 – Le temps partiel thérapeutique dans la fonction publique
- D.4 – Les droits des victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- <sup>2</sup> D.5 – Accompagner une personne malade ou en situation de handicap : les dispositifs prévus par le droit du travail**
- D.6 – Aptitude et inaptitude médicale des salariés
- D.7 – Les contrats de groupe obligatoires
- D.7.1 – La portabilité des contrats de groupe obligatoires
- D.8 – Arrêt maladie et indemnisation du chômage : quelle articulation ?

## Assurance et emprunt

- <sup>2</sup> E.1 – Accès à l'assurance des personnes malades ou en situation de handicap
- E.2 – L'accès au prêt et à l'assurance emprunteur des personnes en situation de de risque aggravé : la convention AERAS

## Handicap

- F.1 – L'allocation adulte handicapé : la procédure d'urgence
- F.2 – La reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
- F.3 – La carte mobilité inclusion (CMI)

## Légende :

<sup>1</sup> Anciennes fiches

<sup>2</sup> Anciennes fiches mais actualisées en ligne

## Fiches Boîte à outils du RU

- N° 1 – Promouvoir l'indépendance des CRSA
- N° 2 – Représenter les usagers : 12 points clés
- N° 3 – Les données clés de mon établissement
- N° 4 – Commission des usagers : la plainte/réclamation de l'utilisateur est-elle correctement traitée ?
- N° 5 – Formations des RU de France Assos Santé : les sigles les plus fréquemment utilisés
- N° 6 – Clés pour le débat public en santé
- N° 7 – Commission des usagers – L'ordre du jour idéal : sur quoi travailler ?
- N° 8 – Clés pour éviter un piège : « Les droits et devoirs » des malades
- N° 9 – La population et la santé dans ma région / mon territoire : les données clés
- N° 10 – Présider, ou pas, la commission des usagers ? Telle est la question !
- N° 11 – Alimentation et nutrition à l'hôpital : quels domaines d'action pour le RU ?
- N° 12 – Annonce du dommage associé aux soins : RU, les outils pour agir
- N° 13 – Comment évaluer le livret d'accueil ?
- N° 14 – Formation « projet des usagers » : la fiche diagnostic
- N° 15 – Inscrire son action dans une dimension territoriale

## Autres documents

Guide « **Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits !** »

Guide du représentant des usagers du système de santé

Dépliant de présentation de **France Assos Santé**

Dépliant de présentation de **Santé Info Droits**

Affiche de **Santé Info Droits**



## **URAASS Normandie**

15 rue de l'Ancienne Prison

76000 Rouen

Tél. 02 35 36 29 81

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