

France  
Assos  
Santé

La voix des usagers

Normandie

FÉVRIER 2021

# ENQUÊTE NATIONALE

auprès des Représentants des Usagers  
en établissements de santé en  
Commission Des Usagers (CDU)

58  
RÉPONDANTS  
en  
NORMANDIE

EN EXCLUSIVITÉ

*” Hôpitaux et cliniques : La démocratie en  
santé à l’épreuve de la crise COVID-19 ”*



# SOMMAIRE

- 2**  **EDITO**
- 3**  **PROFIL DES RÉPONDANTS**
- 4**  **LE FONCTIONNEMENT DES CDU**
- 5**  **LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PENDANT LA CRISE**
- 7**  **LES CELLULES DE CRISE, ÉTHIQUES ET DE RETOUR D'EXPÉRIENCE**
- 9**  **LES DÉPROGRAMMATIONS / L'IMPLICATION DES RU**
- 10**  **LES VISITES**
- 11**  **VERBATIMS**
- 13**  **CONCLUSION**

# ÉDITO

**D**epuis le milieu des années 90, des représentantes et représentants des usagers (RU) participent à la vie des établissements de santé, notamment en siégeant dans les commissions des usagers - CDU - qui ont notamment pour mission d'examiner les plaintes, réclamations et éloges ! Par la production d'avis et propositions, ils participent à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des soins des patients. Ces RU sont désignés par les pouvoirs publics (Agences Régionales de Santé) après un appel à candidatures auprès des associations agréées (par une commission rattachée au Ministère de la Santé).

France Assos Santé qui rassemble la majorité des associations agréées disposant de RU a souhaité interroger les RU début 2021 pour revenir sur l'année 2020 tellement spéciale pour la société en général et pour les établissements de santé en particulier. Leur demander comment ils avaient traversé cette période et si la démocratie en santé au sein des établissements de santé avait été plutôt mise en veille ou au contraire était restée en éveil pendant cette période. **1180** personnes exerçant au moins un mandat dans une commission des usagers en établissements de santé ont répondu à notre enquête.

En Normandie, les RU de **53** établissements de santé ont répondu et confirmé en majorité le "déficit" de fonctionnement des CDU pendant cette année de crise sanitaire. Un constat qu'il ne faut pas reproduire à l'avenir.



**Yvon GRAÏC**  
Président de France  
Assos Santé Normandie

# PROFIL DES 58 PERSONNES INTERROGÉES



## Les associations d'appartenance les plus représentées

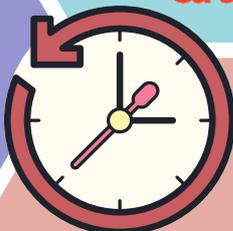


**36%**

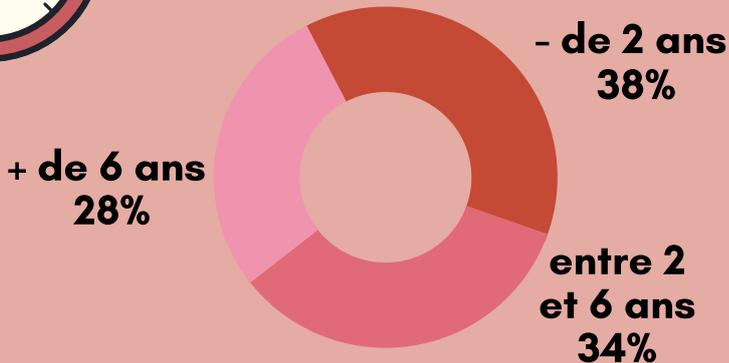
d'hommes

**64%**

de femmes



## Ancienneté des Représentants des Usagers (RU) en Commissions Des Usagers (CDU)



**78%**  
Entre 61 et 80 ans

**71** Mandats



68% de titulaires pour  
32% de suppléants



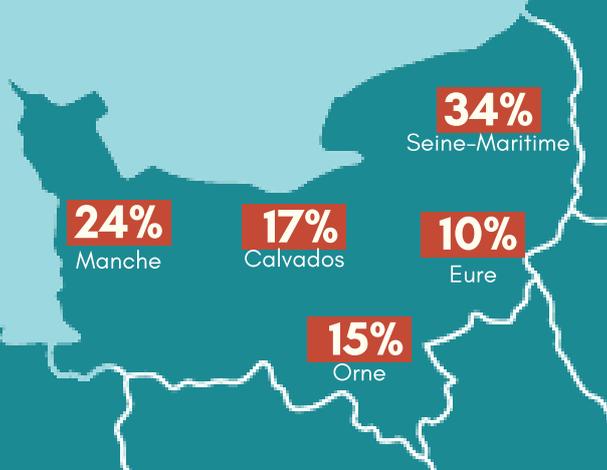
## Répartition par département des mandats des personnes interrogées, exercés dans des établissements de santé

Les RU siègent dans  
**53** établissements de santé

**51%** en Etablissements publics

**30%** en Cliniques privées commerciales

**13%** en Etablissements privés d'intérêt collectif



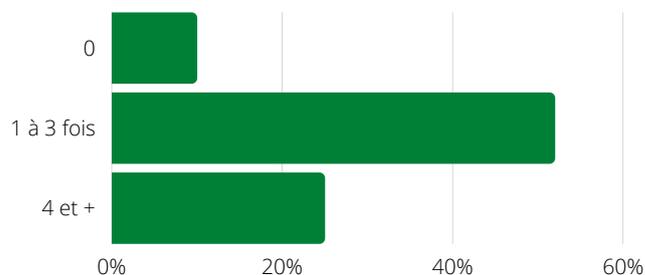


# LE FONCTIONNEMENT DES CDU



La loi prévoit que les CDU se réunissent au moins 4 fois dans l'année.

EN 2020, LA CDU S'EST RÉUNIE...



Seules **25.4%**  
des CDU se sont réunies  
au moins 4 fois.

*En comptabilisant les réunions en présentiel et à distance*

A noter que **14%** ne se sont réunies qu'une fois...



... et **10%** pas du tout !

**50.7%** des RU indiquent avoir eu également des contacts ou des réunions avec des représentants de l'établissement en dehors des réunions de CDU, contacts qu'ils ont jugés **satisfaisants pour 86% d'entre eux.**



Début 2020, les CDU venaient d'être renouvelées ce qui peut expliquer en partie que des établissements n'aient pas tenu 4 réunions du fait d'un démarrage tardif.

Mais la situation sanitaire a eu un effet majeur sur le nombre de réunions tout de même.

# LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PENDANT LA CRISE

Depuis le début de l'épidémie, **27%** des répondants estiment que **leur accès aux plaintes et réclamations s'est dégradé.**

Parmi eux, **21.1%** ont indiqué que l'établissement a mis en avant un manque de temps dû à la crise sanitaire.



**1/4** C'est le nombre d'établissements où cet accès est carrément **inexistant (pour 24%).**



**Il s'agit d'une mise en veille de la démocratie en santé particulièrement préoccupante !**

**Ne plus transmettre et donc ne plus examiner ces plaintes, c'est se priver de relever des dysfonctionnements majeurs et s'interdire d'envisager des solutions.**



**33.8%** C'est le pourcentage d'établissements où ces transmissions se sont poursuivies sans se dégrader.

**Ce qui démontre bien que cela était possible !**



Parmi ceux qui ont accès aux plaintes et réclamations depuis le début de la crise :

notent une diminution

30%



56%

estiment que le nombre n'a pas varié



14%

notent une augmentation

## Les thèmes abordés dans les plaintes et réclamations :

16.3%

des répondants ont noté une augmentation sur les questions des **visites**



FOCUS  
PAGE  
10



FOCUS  
PAGE  
9

et

14%

sur les questions des **déprogrammations**.

# LES CELLULES DE CRISE, ÉTHIQUES ET DE RETOUR D'EXPÉRIENCE

**3/5** DES ÉTABLISSEMENTS  
ONT MIS EN PLACE  
UNE CELLULE DE  
CRISE.

*d'après les personnes interrogées*



**28.6%**

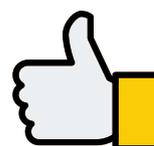
des RU répondants  
ont été informés des  
échanges en cellules  
de crise.



**21.4%**

C'est le pourcentage de RU répondants qui  
sont inclus dans la cellule de crise de leur  
établissement.

**Ce qui démontre bien que cela était possible !**



On ne peut que regretter que trois établissements sur  
quatre n'aient pas considéré que les RU puissent être  
utiles à la réflexion sur la gestion d'une crise alors  
qu'ils représentent les patients et les usagers.



**52.1%**

**DES RU NE SAVENT PAS SI UNE  
CELLULE OU UN COMITÉ  
ÉTHIQUE EST EN PLACE DANS  
L'ÉTABLISSEMENT.**

**22.5%** indiquent qu'il y en avait déjà une avant la crise, **22.5%** qu'il n'y en a pas. Parmi les  
**23.5%** qui indiquent qu'il y a une instance éthique dans l'établissement, **65%** indiquent que  
**des RU y participent.**



6 RU sur 10

**NE SAVENT PAS SI UNE  
INSTANCE TRAVAILLANT SUR  
LES RETOURS D'EXPÉRIENCE  
(RETEX) EST EN PLACE DANS  
L'ÉTABLISSEMENT.**



**19.7%**

disent qu'elle a  
été mise en  
place mais  
sans RU.



**8.5%**

disent qu'elle a  
été mise en  
place avec des  
RU.



**14.1%**

disent que ça  
n'a pas été mis  
en place.

Les RETEX ayant été mis en place plus récemment, on ne peut que regretter que les RU n'y aient pas été plus associés. Les arguments mis en avant au début de la crise par les établissements (nécessité d'agir vite, manque de temps) sont moins entendables.





## 36.6%

DES RU INTERROGÉS INDIQUENT AVOIR EU CONNAISSANCE DE DÉPROGRAMMATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT



PARMI EUX,

## 26.9%

estiment que l'information des patients au sujet de ces déprogrammations a été complète et adaptée.

## 3.8%

estiment que ce n'était pas le cas.

## 2/3

DES RÉPONDANTS NE SAVENT PAS OU NE SE PRONONCENT PAS.

Cela démontre combien les RU ont été tenus à l'écart de ces sujets.



## L'IMPLICATION DES RU DURANT LA CRISE



## 24%

se sentent mieux associés à la vie de l'établissement en février 2021, que lors de la première vague (mars-mai 2020).



## 46.5%

ne se sentent ni mieux ni moins bien associés.



## 22.5%

se sentent au contraire moins bien associés.

## 7%

ne savent pas.

# LES VISITES

*Des modifications dans quasi tous les établissements de santé !*



**2.3%** DES RU INDIQUENT QUE LES MODALITÉS DE VISITE DES PROCHES N'ONT PAS ÉTÉ MODIFIÉES PENDANT LA CRISE.

Beaucoup plus surprenant, alors que ces mesures ont un impact direct sur l'accueil des patients et de leurs proches, les RU n'ont été associés à l'élaboration de ces modifications que dans 9.3% des cas et à la façon de communiquer auprès des patients et des proches sur ces modifications seulement dans 16.3% des cas !

## DES DISPOSITIFS ALTERNATIFS AUX VISITES



Mise à disposition de smartphones et/ou tablettes numériques



Désignation d'un référent privilégié



Mise en place d'un numéro dédié

**CES DISPOSITIFS PEUVENT SE CUMULER DANS CERTAINS ÉTABLISSEMENTS.**

**10%** ont par ailleurs indiqué qu'aucun dispositif spécifique n'a été mis en place.

**52.1%** ne savaient pas si c'était le cas.

# Paroles de RU



**" Très peu d'intérêt à l'évidence de la direction de la clinique pour les rôles et enjeux de la commission des usagers "**

**RU DE NORMANDIE**



**" L'établissement est très à l'écoute de nos dires, très soucieux de la qualité, très créatif de solutions innovantes et participatives pour les RU comme pour les patients. "**

**RU DE NORMANDIE**



**" Une relation de confiance est instaurée depuis de nombreuses années, des échanges fréquents entre les représentants des usagers, un travail collectif, une véritable intégration et collaboration avec le centre hospitalier. "**

**RU DE NORMANDIE**



**" Il faut en permanence faire "du forcing" pour avoir accès à des informations. Lors de la deuxième vague COVID, c'est moi RU qui ai demandé à être intégrée à la cellule de crise. Après réticence, il a fallu que ce soit l'AR&S qui dynamise les choses. Désormais j'en fais partie mais une fois sur deux, la réunion est déprogrammée ou il y a un changement d'heure, et je ne suis pas informée. "**

**RU DE NORMANDIE**



**" Jusqu'au COVID, les RU étaient très actifs : suivi des plaintes, enquêtes internes réalisées par les RU, avis sur des protocoles pour valider les droits des malades, participation à des formations de soignants... dans un climat serein avec une place reconnue. "**

**RU DE NORMANDIE**



**" Suite à un changement de directeur, nous sommes bien mieux associés aux commissions de travail qui nous sont proposées. Nous avons désormais un accès direct. "**

**RU DE NORMANDIE**



**" J'ai envoyé un mail au directeur en lui disant que ce serait intéressant de faire connaître la situation de l'établissement au grand public par voie de presse. Il l'a fait à deux reprises, j'ai trouvé ça plutôt rassurant. "**

**RU DE NORMANDIE**



**" Nous avons été oubliés pendant une année... Le rôle de RU était inexistant en 2020. "**

**RU DE NORMANDIE**



**" J'assiste depuis la première crise à un éloignement de l'équipe de direction vis-à-vis des RU. Le contact n'est pas pour autant mauvais mais quelque a changé sans que l'on puisse véritablement le définir. "**

**RU DE NORMANDIE**

# CONCLUSION

**N**otre enquête démontre que dans de trop nombreux cas l'exercice de démocratie en santé au sein des établissements de santé a été mis en veille pendant la crise sanitaire inédite que nous vivons actuellement. Des instances se réunissant trop peu, des plaintes et réclamations moins voire plus du tout transmises alors qu'elles constituent un levier majeur pour améliorer ou simplement adapter les pratiques. Des représentants des usagers trop souvent mis sur la touche y compris sur des sujets majeurs pour les patients et leurs proches comme les visites. Un réflexe de mise en retrait que certains RU ont pu eux-mêmes avoir, puisqu'ils sont 50,7% à indiquer avoir eu des échanges entre RU de l'établissement en dehors des réunions de CDU.

Elle démontre également que trop peu d'établissements normands - 33,8% - ont su maintenir cette nécessaire démocratie en santé pendant cette période en réunissant les instances, en consultant les RU sur de nombreux points afin de les faire participer aux nécessaires adaptations du fonctionnement des établissements. Ces établissements démontrent que cela est possible et que les périodes de crise ne sont pas obligatoirement des périodes où la démocratie en santé est absente.

**BIEN AU CONTRAIRE, C'EST DANS CES MOMENTS-LÀ QU'ELLE DOIT PLEINEMENT S'EXERCER. FRANCE ASSOS SANTÉ N'A ET N'AURA DE CESSÉ DE LE RAPPELER !**



**Yvon GRAÏC**  
Président de France  
Assos Santé Normandie



## Comité national enquête

Elodie HONG VAN - France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté  
Clément BAILLEUL et Bianca DE ROSARIO - France Assos Santé Hauts de France  
Clémence ROSSE - France Assos Santé Pays de la Loire  
Maëlle PRIEUR et Célia VERLAND - France Assos Santé Normandie  
Fouraha SAID-SOILIH - France Assos Santé Ile-de-France  
Marina LABISCARRE - France Assos Santé Occitanie  
Adrien DELORME - France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes  
Samira BOUDOUAZ - France Assos Santé Grand-Est  
Maud LE RIDANT - France Assos Santé Bretagne  
Christelle FELIX - France Assos Santé Corse  
Géraldine GOULINET-FITE - France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine  
Johanna THOMAS - France Assos Santé Guadeloupe  
Marie-Laure VEYRAT - France Assos Santé La Réunion  
Pascale DELYON - France Assos Santé Guyane  
Romain LANIESSE - France Assos Santé Centre-Val-de-Loire  
Suzie RIDARCH - France Assos Santé Martinique  
Thomas ROUX - France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur  
Sylvain FERNANDEZ-CURIEL - France Assos Santé

## Conception questionnaire

Adrien DELORME - France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes  
Sylvain FERNANDEZ-CURIEL - France Assos Santé

## Conception graphique

Thomas ROUX - France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur

## FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE

15 rue de l'Ancienne Prison 76000 ROUEN

TEL. 02 35 36 29 81 ● [normandie@france-assos-sante.org](mailto:normandie@france-assos-sante.org)

<https://normandie.france-assos-sante.org/>