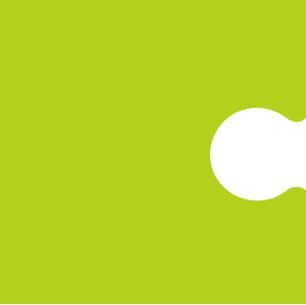


RAPPORT D'ACTIVITÉS

2022



SOMMAIRE

| | | |
|---|--|--------------|
|  | Le mot du président | P. 3 |
|  | Présentation de France Assos Santé Normandie | P. 4 |
|  | Liste de nos associations adhérentes en 2022 | P. 5 |
|  | Nos instances | P. 6 |
|  | L'équipe salariée | P. 6 |
|  | Vers de nouvelles orientations stratégiques | P. 7 |
|  | Nos actions d'information des usagers, de leurs représentants et des acteurs associatifs | P. 8 |
|  | Supports informatifs | P. 8 |
|  | Evènements locaux d'information | P. 9 |
|  | Relations presse | P. 10 |
|  | Nos actions de formation des représentants des usagers | P. 11 |
|  | Formations en présentiel | P. 12 |
|  | Ateliers en visioconférence | P. 12 |
|  | Groupes d'échanges de pratiques | P. 13 |
|  | Appréciation des participants | P. 14 |
|  | Nos actions d'expression des usagers / Plaidoyer | P. 16 |
|  | Rencontre institutionnelle du nouveau président | P. 16 |
|  | Participation aux journées régionales, aux groupes de travail externes et aux séminaires régionaux | P. 16 |
|  | Groupes de travail internes | P. 18 |
|  | Sujets de plaidoyer régionaux | P. 18 |
|  | Nos actions de représentation des usagers | P. 19 |
|  | Les instances de démocratie en santé | P. 19 |
|  | Vers une participation citoyenne | P. 19 |
|  | Annexes | P. 20 |



Le mot du président

Votre président revient sur 2022



Yves GRÉGOIRE
Président de France Assos Santé Normandie

Nouvellement élu en mai 2022, succédant à Yvon GRAÏC, avec une équipe renouvelée, nous nous sommes mis au travail pour aborder les défis nombreux qui ont suivi ces deux années de pandémie.

Cette période a été difficile pour nous tous, bénévoles associatifs et représentants des usagers (RU).

Malgré les nombreuses contraintes sanitaires et d'isolement, vous avez rempli vos missions associatives et de représentation des usagers. En tant que représentant du réseau de France Assos Santé Normandie, soyez chaleureusement remerciés pour votre implication.

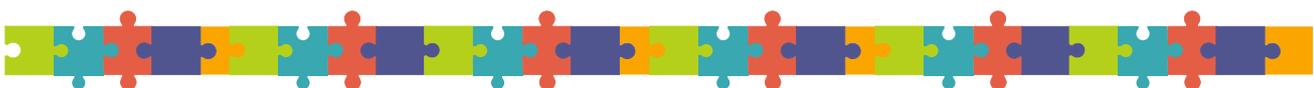
Nous avons fait l'objet de nombreuses sollicitations, notamment de la part des autorités sanitaires, auxquelles nous avons répondu avec constance mais aussi avec clairvoyance. Il n'est pas question de "faire tapisserie". France Assos Santé Normandie ne s'engage qu'à la condition d'apporter sa pierre à l'édifice, en fonction de ses moyens humains mais aussi financiers.

Nous nous sommes donc engagés au sujet du conseil national de la refondation en santé (CNR santé) aux côtés de l'Agence régionale de la santé (ARS) et de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA). Les consultations devraient permettre de co-construire un nouveau projet régional de santé qui verra son aboutissement en 2023.

Avec vous tous, nous contribuons à faire vivre cette démocratie en santé à laquelle nous sommes tant attachés. Nos premières Assises régionales du RU, tenues fin 2022 à Caen ont été un moment fort et fondateur pour nos associations et France Assos Santé Normandie dont la crédibilité est reconnue et le sérieux apprécié.

Nous allons poursuivre cette année, dans le même esprit de solidarité, toujours aussi puissant, à œuvrer pour que notre système de santé permette à chaque citoyen un accès aux soins, universel et de qualité.

Fraternellement.





Présentation de France Assos Santé Normandie

Article 1 - Art. L. 1114-7 du Code de la santé publique

"L'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé [UNAASS, nom de marque France Assos Santé] est administrée par un conseil dont les membres sont élus selon les conditions définies dans ses statuts."

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le Code de la santé publique, **France Assos Santé** a été créée le 1^{er} janvier 2017 au niveau national, six mois avant la création de la délégation régionale de Normandie.

Notre volonté est de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voix puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

UNE APPROCHE INTERASSOCIATIVE DEPUIS ... PLUS DE 20 ANS !

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

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

CHIFFRES CLÉS 2022

1 *site web régional*
normandie.france-assos-sante.org

55 *actualités mises en ligne*



56 *abonnés*



235 *abonnés*

UNE PRÉSENCE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE POUR ... DES ACTIONS CONCRÈTES ET COORDONNÉES !

Notre Union est une association nationale qui dispose aussi de représentations dans les territoires en région via les Unions régionales des associations agréées d'usagers du système de santé [**URAASS**], **délégations régionales de France Assos Santé**.





Liste de nos associations adhérentes en 2022

En 2022, France Assos Santé Normandie compte **64** associations adhérentes, militant pour les droits des patients et des usagers, réparties en sept collèges pour défendre les intérêts ci-dessous :



COLLÈGE 1 *Défense des intérêts des personnes malades*

- * **AFA** (Association François Aupetit)
- AFF** (Association française des fibromyalgiques)
- * **AFH** (Association française des Hémophiles)
- * **AFM-Téléthon** (Association française contre les myopathies)
- * **AFPric** (Association Française des Polyarthritiques et des Ric)
- * **AFS** (Association France Spondyloarthrites)
- * **AIDES** (Association de lutte contre le Sida)
- * **Alliance Maladies Rares**
- * **Entraid'addict**
- * **Epilepsie France**
- * **FFD** (Fédération française des diabétiques)
- * **FGCP** (France greffes cœur poumons)
- [**ANGC** (Association normande des greffés cardiaques) et **CGHN** (Cardio greffes Haute-Normandie)]
- * **France Rein Normandie**
- * **Ligue nationale contre le cancer**

COLLÈGE 2 *Défense des intérêts des personnes âgées et des retraités*

- ALMA 76-27** (Allô maltraitance personnes âgées et personnes en situation de handicap)
- * **FNAR** (Fédération nationale des associations de retraités et préretraités)

COLLÈGE 3 *Défense des intérêts des personnes en situation de handicap*

- * **ADVOCACY**
- * **APF-France handicap** (Association des paralysés de France)
- * **ASBH** (Association nationale spina bifida et handicaps associés)
- * **FNATH** (Association des accidentés de la vie)
- * **France Alzheimer**
- * **UNAFAM** (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques)
- * **UNAPEI**

COLLÈGE 4 *Défense des intérêts des familles*

- * **CNAFC** (Confédération nationale des associations familiales catholiques)
- * **UNAF** (Union nationale des associations familiales)
- * **UFAL** (Union des familles laïques)

COLLÈGE 5 *Défense des intérêts des consommateurs*

- * **CLCV** (Association consommation logement et cadre de vie)
- * **UFC-Que Choisir**

COLLÈGE 6 *Défense des intérêts des personnes en situation de précarité*

- L'Abri**
- * **Petits frères des Pauvres**

COLLÈGE 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)
- * **VMEH** (Visite des malades en établissements hospitaliers)
- * **JALMALV** (Jusqu'à la mort accompagner la vie)
- * **Le LIEN**

*Associations locales issues d'un démembrement d'associations adhérentes à France Assos Santé nationale



Nos instances

Depuis 2021, tous les mandats d'élus de notre Union sont de 3 ans (modification des statuts). 2022 fut une année électorale pour France Assos Santé Normandie.



 **Assemblée régionale** → **64 ASSOCIATIONS ADHÉRENTES**
3 mai 2022 à Caen

 **Comité régional** → **19 MEMBRES**
(19 binômes titulaires / suppléants)

Le comité régional s'est réuni 3 fois :

- 1^{er} février (visio)
- 3 mai (Caen)
- 10 novembre (Beuzeville)

 **Bureau régional** → **9 ÉLUS**

Président - Yves GREGOIRE (ADMD)

Vice-président - Philippe GUERARD (Advocacy Normandie)

Représentant du collège 1 - Hervé VARIN (AFM-Téléthon)

Représentant du collège 2 - Christian LEMIEUX (FNAR)

Représentant du collège 3 - Jean-Pierre LUCAS (FNATH)

Représentant du collège 4 - Michel LE RICQUE (URAF/UDAF)

Représentant du collège 5 - Claire PEREZ (CLCV)

Représentant du collège 6 - Léonard NZITUNGA (L'Abri)

Représentant du collège 7 - Pascal GIAMELUCA (Le LIEN)



7 réunions en visioconférence

L'équipe salariée

Célia VERLAND

Animation du réseau (associations et partenaires)

+ Groupe de travail "Faire connaître les représentants des usagers"



Maëlle PRIEUR

Plan de formations des représentants des usagers + Groupe de travail "Douleur"

Zahia FRANÇOIS

Accueil téléphonique et des visiteurs + Comptabilité + Administratif





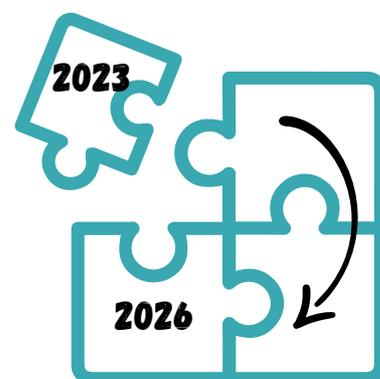
7

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE 2018 À 2022

- OS 1** Co-construire et promouvoir des parcours de santé.
- OS 2** Agir pour une offre de soins accessible, adaptée et innovante.
- OS 3** Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé.
- OS 4** Développer et valoriser le rôle des représentants d'utilisateurs, des patients-pairs et des aidants.
- OS 5** Promouvoir le bien-être physique et psychique.
- OS 6** Défendre et accompagner les personnes isolées et/ou fragilisées dans leur parcours de santé et de soins.
- OS 7** Co-construire avec les usagers et les professionnels de santé des indicateurs de résultats utiles en matière de qualité, sécurité et de pertinence des soins.

Cinq années après sa création, France Assos Santé est devenue un acteur légitime, connu et reconnu dans l'expression de la voix des usagers de la santé dans tous les territoires. Aujourd'hui, nous ouvrons une nouvelle page de notre histoire, **tous ensemble**, à un moment crucial de l'histoire du système de santé.

Le plan stratégique de France Assos Santé pour la période **2023 – 2026** est une aventure collective à laquelle chaque membre du réseau peut contribuer.



Suivez l'actualité du projet sur notre Extranet :

Espace d'informations - Extranet - France Assos Santé (france-assos-sante.org)



Nos actions d'information des usagers, de leurs représentants et des acteurs associatifs

Supports informatifs

Vidéo sur les représentants des usagers des établissements de santé

Objectif : Faire connaître les représentants des usagers dans les établissements de santé.



Plusieurs délégations régionales de France Assos Santé (Pays-de-la-Loire, Normandie, Bourgogne-Franche-Comté et Auvergne-Rhône-Alpes) ont travaillé pendant plusieurs mois sur la conception d'un clip vidéo visant à faire connaître davantage les représentants des usagers dans les établissements de santé.

Nous avons mis à disposition le clip vidéo à destination des usagers des établissements de santé de notre région. Il présente le rôle et les missions des représentants d'usagers (RU). Chaque établissement de santé peut le personnaliser en intégrant les coordonnées des RU membres de la commission des usagers. Le clip peut ensuite être diffusé sur les écrans (avec ou

sans le son, dans les halls d'accueil, salles d'attente, chambres des patients...) mais également sur le site internet et sur les éventuels réseaux sociaux de l'établissement de santé.



25 ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ NORMANDS ont déjà récupéré la vidéo pour la diffuser.

Dépliants "Un représentant des usagers, c'est quoi ?"

Objectif : Faire connaître les représentants des usagers aux usagers et aux professionnels de santé.



400 DÉPLIANTS DIFFUSÉS EN 2022

Documents toujours disponibles sur commande.

Le Mag' du RU

Il s'agit de la revue interne de France Assos Santé Normandie.

Elle compte 3 numéros par an (janvier / mai / septembre).

Au programme :

- des actualités,
- la présentation de partenaires,
- la présentation d'une de nos associations adhérentes,
- les nouveaux documents parus,
- les formations proposées aux représentants des usagers...





Evènements locaux d'information



Webinaire "Bien communiquer pour bien soigner"

**Objectif : Faire connaître le droit à l'information en santé des usagers du système de santé.
Rappeler aux professionnels le droit à l'information en santé des usagers.**



Dans le cadre de la journée européenne des droits en santé, France Assos Santé Normandie a organisé avec Qual'Va (structure régionale d'appui à la qualité) ce webinaire, le 26 avril.

Des professionnels de 3 établissements de santé et leurs représentants des usagers ont expliqué les actions mises en place pour améliorer la communication entre soignants et soignés.

→ **106 PARTICIPANTS** dont **62** professionnels de santé et **44** représentants des usagers.



96.5 % des participants sont satisfaits/très satisfaits.



90 % des participants ont jugé les informations utiles.



Webinaire "CPTS et usagers"

Objectif : Inciter les bénévoles associatifs à s'investir dans une CPTS.



29 PARTICIPANTS (bénévoles associatifs et RU)



90 % des participants sont satisfaits/très satisfaits.



100 % des participants ont jugé les informations utiles.



Webinaire "DAC et usagers"

Objectif : Inciter les bénévoles associatifs à s'investir dans un DAC.

29 PARTICIPANTS (bénévoles associatifs et RU)



100 % des participants sont satisfaits/très satisfaits.



90,9 % des participants ont jugé les informations utiles.



Webinaire interrégional sur la journée mondiale de lutte contre la douleur

Objectifs :

- **Sensibiliser le grand public sur la thématique de la douleur.**
- **Valoriser des initiatives territoriales (de Normandie et de Nouvelle-Aquitaine) permettant de faciliter les échanges autour de la douleur.**

A l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la douleur du lundi 17 octobre 2022, les délégations France Assos Santé de la Normandie et de la Nouvelle-Aquitaine se sont associées pour un webinaire à destination du grand public et des professionnels de santé.

Le programme de cet événement était le suivant :

- Diffusion d'une capsule vidéo : construite à partir de supports artistiques (bandes annonces de films, musiques), de témoignages anonymes de personnes douloureuses et de témoignages oraux de personnes touchées par la thématique.
- Réflexions interdisciplinaires sur la place de la douleur dans notre société.
- Atelier sur le droit à la prise en charge de la douleur et la représentation des usagers.
- Atelier sur les ressources régionales, outils et initiatives :
 - Un guide à destination des patients douloureux (Nouvelle-Aquitaine)
 - Un quizz douleur (Normandie)
 - Un projet aux perspectives innovantes (Nouvelle-Aquitaine)
 - L'hypnose, un outil qui fait ses preuves ? (Nouvelle-Aquitaine)
 - Capsules vidéo : campagne « Bon usage des opioïdes » (Normandie)




326 INSCRITS

Après avoir visionné la capsule vidéo introductive, il a été proposé aux participants de répondre à un questionnaire. Ce dernier avait pour objectif de recueillir leurs témoignages sur les principales difficultés rencontrées en lien avec la douleur et de les laisser s'exprimer sur ce qui pourrait les aider à surmonter ces obstacles. L'analyse des témoignages permettra de construire, en 2023, un plaidoyer afin d'avancer sur la reconnaissance de la douleur.

Relations presse



En plus de relayer les communiqués de presse nationaux, la délégation normande a diffusé **3** communiqués de presse régionaux :

- Election des nouveaux élus de France Assos Santé Normandie,
- Arrêt des greffes cardiaques au CHU de Caen,
- Les premières Assises du représentant des usagers normands.



Nos actions de formation des représentants des usagers

L'offre de formation de France Assos Santé est vaste : des formations générales de base aux formations adaptées à chaque instance.

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 et partager leurs pratiques.

Nouveauté

Grâce à une formation suivie par Maëlle PRIEUR, l'offre s'est développée en 2022 en proposant des groupes d'échanges de pratiques aux représentants des usagers.



Malgré une offre diversifiée, nous avons été contraints d'annuler 4 formations et 2 groupes d'échanges de pratiques, faute de participants.



CHIFFRES CLÉS

9 FORMATIONS EN PRÉSENTIEL

3 ATELIERS EN VISIOCONFÉRENCE

5 GROUPES D'ÉCHANGES DE PRATIQUES

133 PARTICIPANTS

37 ASSOCIATIONS DIFFÉRENTES

ACTIONS RÉALISÉES DANS **3** DÉPARTEMENTS (sur 5)

22 NOUVEAUX REPRÉSENTANTS DES USAGERS FORMÉS À LA FORMATION DE BASE





Formations en présentiel

Nous avons organisé **9** formations en présentiel.
Les thématiques ont été choisies en fonctions des besoins et des attentes des représentants des usagers normands.

79 participants
aux formations en présentiel

| Thèmes des formations | Date | Lieu | Nb participants |
|--|---------------|------------|-----------------|
| "RU, en AVANT !" | 27-28 janvier | Bayeux | 7 |
| "RU en commission des usagers" | 4 février | Saint-Lô | 8 |
| "Analyser les plaintes et les réclamations en CDU" | 22 mars | Caen | 10 |
| "Défendre les droits des usagers" | 7 avril | Rouen | 6 |
| "Défendre les droits des usagers" | 17 mai | Saint-Lô | 12 |
| "Améliorer la qualité à l'hôpital" | 13-14 octobre | Rouen | 4 |
| "RU, en AVANT !" | 18-19 octobre | Beuzeville | 14 |
| "Améliorer la qualité de l'information à l'hôpital" | 8 décembre | Saint-Lô | 9 |
| "Comprendre le système de santé" | 20 décembre | Rouen | 8 |



Ateliers en visioconférence

Pour permettre aux représentants des usagers de se former sur certaines thématiques, **3** ateliers en visioconférence ont été proposés.

20 participants
aux ateliers en visioconférence

| Thèmes des ateliers | Date | Nb participants |
|---|--------------|-----------------|
| "Comment obtenir les plaintes et les réclamations en CDU ?" | 22 février | 8 |
| "Comment aborder les plaintes des patients en secteur psychiatrique ?" | 15 novembre | 5 |
| "Le règlement intérieur de la CDU" | 1er décembre | 7 |



Groupes d'échanges de pratiques

Les groupes d'échanges de pratiques ont été mis en place pour renforcer les compétences et connaissances des représentants des usagers. Un animateur est présent pour assurer le bon déroulement du groupe d'échanges et mettre en lumière la réflexion collective.

**Nouveauté 2022
en Normandie**

L'objectif des groupes d'échanges de pratiques est de consacrer un temps spécifique, durant lequel **les représentants des usagers** peuvent échanger autour de leur quotidien, leurs difficultés et leurs réussites. Ils élaborent ensemble des pistes d'action à partir de situation problème amené par un participants.

En présentiel pour Les RU en commission des usagers (CDU)



Pour débiter ce nouveau dispositif, il a été envisagé un groupe d'échanges de pratiques dans chaque département (5 au total) à destination des **représentants des usagers en commission des usagers**.

3 groupes d'échanges de pratiques ont été maintenus (Calvados, Eure et Seine-Maritime).

26 participants
aux groupes d'échanges de pratiques
RU en CDU

| Groupe d'échanges de pratiques RU en CDU | Date | Lieu | Nb participants |
|---|------------|------------|--------------------|
| <i>Représentants des usagers en CDU du Calvados</i> | 25 février | Hérouville | 7 |
| <i>Représentants des usagers en CDU de Seine-Maritime</i> | 23 mai | Rouen | 9 |
| <i>Représentants des usagers en CDU de l'Eure</i> | 8 novembre | Evreux | 10 |

En visioconférence pour Les RU en Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)



2 groupes d'échanges de pratiques en visioconférence ont été proposés le jeudi 17 novembre aux **représentants des usagers en Commission de Conciliation et d'indemnisation** (normands et bretons).

8 participants
aux groupes d'échanges de pratiques
RU en CCI





Appréciation des participants

A la fin de chaque formation, atelier et groupe d'échanges de pratiques, les participants remplissent un **questionnaire d'évaluation**.



Appréciation des formations en présentiel

L'ensemble des participants aux formations en présentiel ont complété le questionnaire d'évaluation (79).



| Votre appréciation | ++ | + | - | -- | Non répondu |
|--|------|------|-----|-----|-------------|
| La pédagogie et l'animation | | | | | |
| L'animateur a pris en compte mes attentes. | 84 % | 14 % | 1 % | | 1 % |
| La méthode de formation était efficace. | 86 % | 11 % | 1 % | | 1 % |
| Les relations dans le groupe et entre le groupe et l'animateur étaient de qualité. | 87 % | 11 % | | | 1 % |
| Les supports et documents remis sont utiles. | 81 % | 16 % | 1 % | | 1 % |
| L'organisation et l'accompagnement | | | | | |
| J'ai reçu suffisamment d'informations avant la formation. | 65 % | 30 % | 1 % | 1 % | 3 % |
| La durée de la formation convient par rapport au contenu. | 68 % | 28 % | 3 % | | 1 % |
| L'organisation (matériel pédagogique, date, lieu) est bonne. | 84 % | 15 % | | 3 % | 1 % |



Appréciation des ateliers en visioconférence

L'ensemble des participants aux ateliers en visioconférence ont complété le formulaire d'évaluation en ligne (20).



| Votre appréciation | Oui | Non | En partie |
|---|-------|------|-----------|
| Utile pour exercer votre mandat. | 80 % | | 20 % |
| La durée de l'atelier convenait par rapport à son contenu. | 80 % | 20 % | |
| J'ai reçu suffisamment d'aide pour me connecter. | 100 % | | |
| Je suis intéressé(e) pour suivre de nouveaux ateliers à distance. | 50 % | 50 % | |



Appréciation des groupes d'échanges de pratiques



Parmi les 34 participants aux groupes d'échanges de pratiques, 28 ont complété le formulaire d'évaluation (82%).

| Votre appréciation | Oui | Non | En partie | Non répondu |
|--|------------|------------|------------------|--------------------|
| J'ai pu échanger librement. | 100 % | | | |
| Les échanges dans le groupe étaient de qualité. | 96 % | | 4 % | |
| L'écoute dans le groupe était de qualité. | 96 % | | 4 % | |
| Je mettrai en pratique certains des conseils qui ont été partagés. | 93 % | 4 % | | 4 % |

Je trouve ces échanges toujours très intéressants et riches. J'apprends de nouvelles choses.

Très enrichissant et cela donne de la perspective pour nos missions de RU parfois très ingrates.

La richesse de rencontrer et de partager avec d'autres personnes d'associations différentes.

100%
des participants
souhaitent revenir



Nos actions d'expression des usagers / Plaidoyer

Rencontres institutionnelles du nouveau président

Suite à son élection, le nouveau président de France Assos Santé Normandie a rencontré différents partenaires :

- **Hervé VARIN**, directeur de l'AFM-Téléthon,
- **Christophe MAGAT**, membre du conseil départemental de la Seine-Maritime,
- **Thomas MAUNY**, président de Planeth patient et **Magali LESUEUR**, directrice de Planeth patient,
- **Thomas DEROCHE**, directeur général de l'ARS Normandie,
- **Pascale DESPRES**, présidente de la CRSA,
- **Bénédicte GASTEBOIS**, présidente de Qual'Va, **Marianne PAVARD** et **Xavier RICHOMME**, équipe coordinatrice de Qual'Va,
- **Jean-Luc LEGER**, président du CESER,
- **François-Xavier COUSINEAU**, membre de la direction du service solidarité de la métropole de Rouen.

Participation aux journées régionales, aux groupes de travail externes et aux séminaires régionaux



166 PARTICIPATIONS EN 2022

Représentations au nom de France Assos Santé Normandie

Face aux nombreuses sollicitations, les nouveaux élus du bureau de France Assos Santé Normandie ont décidé de proposer des candidats au nom de notre délégation, validés en réunion de bureau. Après validation, les candidats s'engagent à compléter un document pour rendre compte et valoriser leur participation.

Ainsi France Assos Santé Normandie est représentée au sein :

- Des comités opérationnels départementaux (**COD**) : 8 réunions du COD 14, 5 réunions du COD 27, 7 réunions du COD 50, 2 réunions du COD 61, 4 réunions du COD 76.
- Du comité consultatif allocations ressources section Soins de suite et réadaptation (**CCAR-Section SSR**) (1 réunion).
- Du comité consultatif allocations ressources section Psychiatrie (**CCAR-Section Psy**) (1 réunion).
- Du comité consultatif allocations ressources section Urgences (**CCAR-U**) (1 réunion).
- Du jury d'experts dans le cadre d'appel à projets "Tiers lieux d'expérimentation du numérique en santé", porté par la Caisse des dépôts et consignations (4 réunions et 6 dossiers instruits).



🧩 Premières Assises du représentant des usagers

Objectifs :

- **Améliorer les connaissances des représentants des usagers sur la démocratie en santé, le numérique en santé et l'éthique.**
- **Permettre aux représentants des usagers d'échanger et de réfléchir ensemble sur leur reconnaissance.**



Participants :

- **58** RU ou représentants associatifs de nos associations adhérentes
- **12** intervenants et invités
- **3** salariées de France Assos Santé Normandie



98,3 % = taux de retour du questionnaire d'évaluation

La journée a répondu aux attentes de **94,7 %** des participants.

| Evaluation globale de la journée | ++ | + | - | -- |
|--|-------|-------|------|----|
| La qualité des intervenants | 89,5% | 10,5% | | |
| La durée de l'évènement par rapport au contenu | 75,4% | 21,1% | 3,5% | |
| L'organisation de la journée | 91,2% | 7% | 1,8% | |



92,9 % des répondants ont dit avoir eu l'occasion d'échanger avec d'autres RU.



94,8 % des répondants ont appris quelque chose qui les aidera dans leur mandat.



91,2 % des répondants vont mettre en pratique certains des conseils partagés.



96,5 % des répondants estiment avoir pu échanger librement pendant la journée.



94,7 % des répondants sont intéressés par une autre journée de ce type.

🧩 Certificat universitaire "Devenir patient-ressource"

Depuis 2019, France Assos Santé Normandie travaille avec Promotion Santé Normandie, l'Université de Caen, la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie et l'ARS de Normandie. Nous avons mis en place un certificat universitaire pour permettre aux bénévoles associatifs d'améliorer leurs compétences.



10 **DIPLÔMÉS EN 2022**



Groupes de travail internes

Les deux groupes de travail internes à la délégation normande de France Assos Santé initiés en 2020 ont poursuivi leurs travaux en 2022.

 * **"Douleur"**
Piloté par Maëlle PRIEUR.
7 associations.
18 réunions en 2022 pour l'organisation du webinaire interrégional.



* **"Faire connaître les représentants des usagers"**
Piloté par Célia VERLAND.
9 RU normands.
6 réunions en 2022 pour organiser les Assises du RU.

Sujets de plaidoyer régionaux

* **Arrêt des greffes cardiaques au CHU de Caen : une nouvelle dégradation d'accès aux soins des patients**

En juillet 2022, l'ARS de Normandie a décidé l'arrêt des greffes cardiaques au CHU de Caen, en raison du faible nombre d'opérations réalisées, entraînant une perte de savoir-faire des équipes.

Dans un communiqué de presse du 03/08/2022, co-signé avec l'ANGC, France Assos Santé Normandie a fait part de son inquiétude quant à l'accès aux soins des patients concernés.



* **Accès aux soins pendant l'été**

Pour la période estivale, l'ARS Normandie, et ses partenaires (la Fédération hospitalière de France Normandie, l'Union régionale des médecins libéraux, France Assos Santé et la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie) ont engagé une campagne d'information et de sensibilisation à destination du grand public sur le bon recours aux urgences. La période constitue traditionnellement une période de tension pour les services d'urgences, du fait notamment des flux touristiques, des congés des professionnels et des problèmes de recrutement des professionnels.

* **Valorisation de la place des usagers dans le système de santé au sens large**

De nouveaux dispositifs devant favoriser l'accès aux soins voient le jour. C'est le cas des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) et des dispositifs d'appui à la coordination (DAC).

Pour informer nos bénévoles, nous avons présenté ces dispositifs via 2 webinaires (CPTS le 13/06/22 et DAC le 21/06/22).

Le 04/11/22, notre président a également rencontré en visioconférence les représentants de 10 CPTS régionales (sur 13) pour échanger sur les modalités de collaboration.



RU Nos actions de représentation des usagers

RU Les instances de démocratie en santé

CP Caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM)

Comme vous le savez, les représentants des usagers sont présents au sein des Caisses primaires d'Assurance maladie (CPAM) depuis 2004, par la voix de **3 associations** : l'**UNAF**, la **FNATH** et le **CISS** devenu **France Assos Santé**, avec un siège initialement attribué à chaque association. Le Ministère de tutelle de la Sécurité Sociale a octroyé à France Assos Santé, pour le mandat 2022, un siège supplémentaire dans chaque CPAM. Les représentants ont été désignés en avril 2022. **12 postes** sont pourvus (sur les 24 disponibles) dans les **6 CPAM** de Normandie.

Représenter les usagers en CPAM c'est prendre position sur les sujets d'accès et de qualité des soins, d'accès aux droits, de déserts médicaux, d'accès au médecin traitant, des dépassements d'honoraires, des refus de soins, de prévention et de promotion de la santé...

Pour en savoir plus, (re)découvrez notre brochure.



CU Commission des usagers (CDU)

⇒ **391 mandats de RU pourvus** (sur 488 = 244 titulaires / 244 suppléants)

Traitement des plaintes et réclamations des établissements de santé (publics et privés).

Appel à candidatures permanent (avec mise à jour régulière des postes vacants, après réunion du comité du suivi auquel participe France Assos Santé Normandie).

CT Conseil territorial de santé (CTS)

⇒ **7 CTS en Normandie** ⇒ **45 mandats de RU pourvus** (sur 84 = 42 titulaires / 42 suppléants)

Trait d'union entre le terrain des associations, les établissements de santé et la CRSA

RU Vers une participation citoyenne

Au-delà des instances règlementaires, les usagers peuvent s'impliquer dans des nouveaux dispositifs tels que les **dispositifs d'appui à la coordination** (DAC).

Certaines personnes ont des "parcours complexes", elles cumulent plusieurs difficultés (polyopathologies, difficultés sociales...). Les professionnels de santé et du champ social et médico-social peuvent alors solliciter les DAC pour les aider à organiser les prises en charge.

Retrouvez la fiche mission

"Représenter les usagers en D.A.C"



Annexes

-  **Partenaires de France Assos Santé Normandie** **P. 21**
-  **Santé Info Droits en Normandie** **P. 22**
-  **Documentation de France Assos Santé** **P. 23**
-  **Sigles** **P. 26**

Annex





FHF - Fédération hospitalière de France

Convention régionale de coopération depuis 2018.



Promotion Santé Normandie (ex-IREPS)

Adhésion de FAS Normandie à PSN depuis 2017.

Qual'Va (structure régionale d'appui à la qualité)

Adhésion de FAS Normandie depuis 2018 et membre du conseil d'administration.



PLANETH Patient
Plateforme Normande d'Éducation Thérapeutique

Planeth' patient - Plateforme normande d'éducation thérapeutique du patient

Adhésion de FAS Normandie depuis 2018 et membre du conseil d'administration.

Normand'e-santé (groupement de coopération sanitaire)

Adhésion de FAS Normandie depuis 2018 au sein du collège E (consultatif).



Arc-en-Sed
Association pour la Reconnaissance et la Communication
autour des Syndromes d'Elhers-Danlos

Arc-en-Sed

Organisation associée depuis 2020.



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



@ Santeinfodroits@france-assos-sante.org

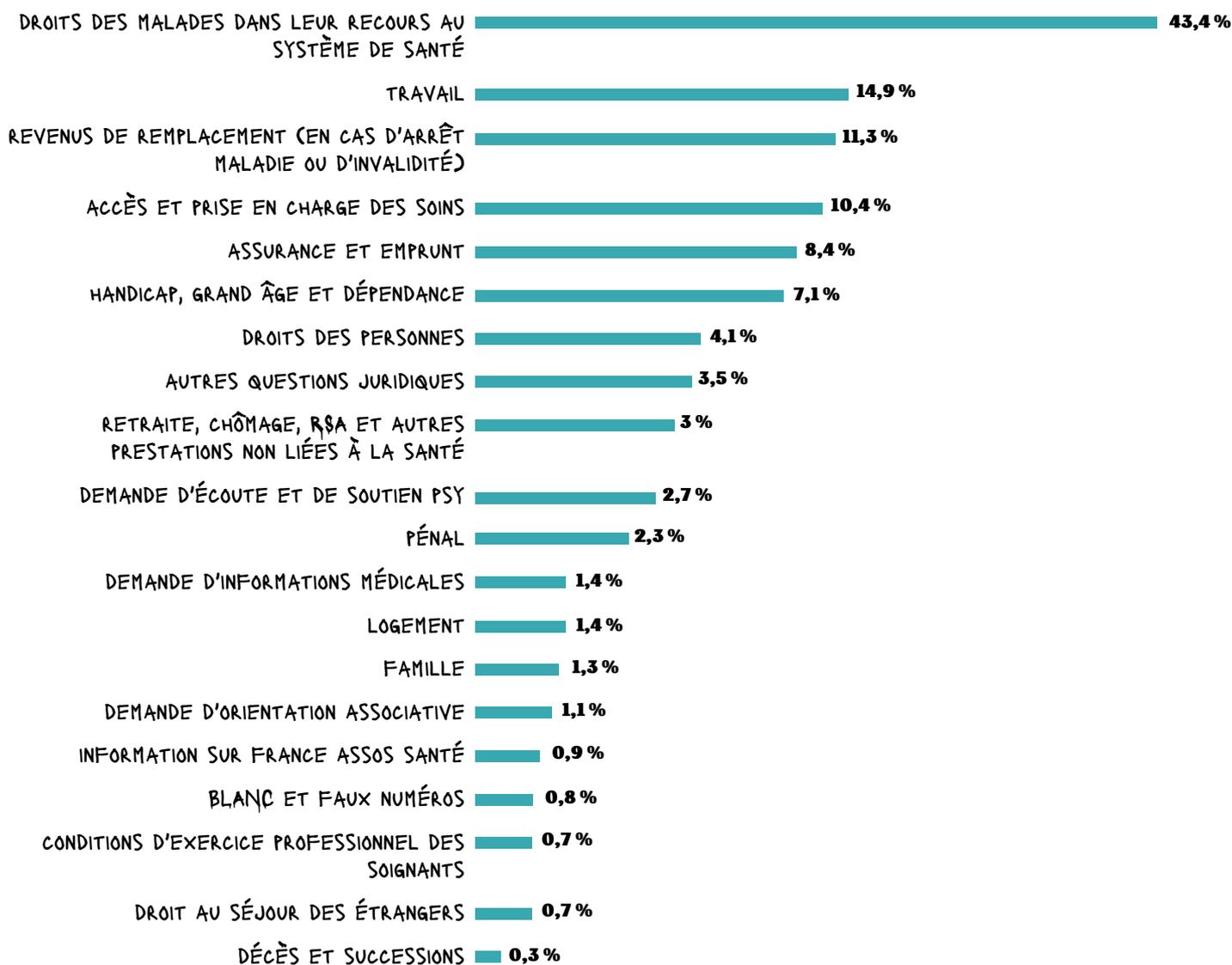
☎ 01 53 62 40 30, lundi / mercredi / vendredi de 14h à 18h, et mardi / jeudi de 14h à 20h

2022 CHIFFRES CLÉS NORMANDIE



+ 7% par rapport à 2021

290 appels et mails traités = 64 Calvados + 32 Eure + 47 Manche + 43 Orne + 105 Seine-Maritime





GUIDES ET DÉPLIANTS

Devenir représentant des usagers en CPAM
Fiche mission : Représenter les usagers en DAC
Fiche mission : Le représentant associatif en CPTS
S'engager pour améliorer l'expérience patient
Les principaux mandats de représentation des usagers dans le système de santé
Guide du représentant des usagers en commission des usagers
Guide du représentant des usagers du système de santé

Connaissez et faites valoir vos droits
Représenter les usagers à l'hôpital
Guide du représentant des usagers en comité de protection des personnes (CPP)
Guide du représentant des usagers en commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)
Agissez pour la santé de tous, représentez les usagers

FICHES PRATIQUES Droits des malades

A.1 Droits des malades dans leurs recours au système de santé
A.1.1 Les droits des patients en Europe
A.1.2 Les droits des personnes mineures dans le système de santé
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
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 Lettres types de demande de communication du dossier médical auprès d'un établissement ou d'un professionnel de santé
A.3.5 Le dossier médical partagé
A.3.6 Mon Espace Santé
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
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 : quelles démarches ?
A.8.1 Les commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales

A.8.2 – L'indemnisation par l'ONIAM des victimes de contamination au virus de l'hépatite C par transfusion de produits sanguins ou d'injections de médicaments dérivés de sang
A.8.3 L'indemnisation des victimes du benfluorex (Mediator) devant l'ONIAM
A.8.4 L'action de groupe en santé
A.9 La procédure disciplinaire devant les ordres des professions de santé
A.10 Refus de soins aux bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire et de l'aide médicale d'État
A.10.1 Accompagnement par les associations des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire ou de l'aide médicale d'Etat, victimes de refus de soins
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.14.2 Le télésoin
A.17 L'historique des remboursements
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
- 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.7.1 Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)
 - B.7.2 Les exercices coordonnés en soins primaires
- 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
 - C.2.1 Complémentaires santé : les contrats responsables et solidaires
 - C.2.2 La complémentaire santé solidaire
 - C.2.3 Le 100% santé : la prise en charge intégrale des lunettes, prothèses dentaires et aides auditives
- C.3 Le contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale
- C.4 L'accès aux soins des étrangers en situation administrative précaire
- C.5 Le régime des affections de longue durée
 - C.5.1 Le protocole de soins
- C.6 Forfaits et franchises
 - C.6.1 Le forfait journalier hospitalier
 - C.6.2 Le forfait de 24€ sur les actes lourds ou coûteux
- C.7 Le parcours de soins coordonnés
- C.8 Le tiers payant
- C.9.1 L'exercice libéral de la médecine

- CC.9.2 Prise en charge des médicaments par l'Assurance maladie.
- 9.3 La 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
 - C.9.5.1 La Carte européenne d'Assurance maladie
- C.9.6 La prise en charge des cures thermales
- C.9.7 MonPsy
- 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

- D.1 Les revenus des salariés en arrêt maladie
 - D.1.1 Le contrôle des arrêts maladie des salariés par l'employeur et ses conséquences sur l'indemnisation
 - D.1.2 Le temps partiel thérapeutique des salariés
- 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.2.2 Le temps partiel thérapeutique dans la fonction publique
- D.3 L'impact des arrêts maladie sur les congés payés
- D.4 Les droits des victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- 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

- 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 risque aggravé : la convention AERAS



Handicap et perte d'autonomie

- F.1 L'allocation aux adultes handicapés
- F.2 La reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
- F.3 La carte mobilité inclusion (CMI)
- F.4 La prestation de compensation du handicap (PCH)
- F.5 L'aide sociale à l'hébergement en établissement des personnes âgées dépendantes

*Les documents sont consultables et téléchargeables sur le site Internet et/ou l'Extranet de France Assos Santé.
Vous pouvez également commander des exemplaires papier.*



FICHES BOITE 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 : les données clés
- 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

- N° 16 Prendre son mandat en commission des usagers d'un établissement de santé : quelques repères
- N° 17 Prendre en compte les événements indésirables pour améliorer la sécurité du patient : anticipons les risques
- N° 18 Accompagner l'utilisateur lors de la médiation : les points clés
- N° 19 Pandémie, le droit de savoir : questionner son établissement en tant que RU
- N° 20 Reprise de la pandémie : veillons aux conséquences des réorganisations des établissements
- N° 21 Comprendre les situations de précarité pour accompagner les personnes dans leurs parcours de santé
- N° 22 Le RU président de commission des usagers et la démarche de certification des établissements de santé
- N° 23 L'RU président de commission des usagers et le projet des usagers
- N° 24 Faire vivre le rapport annuel de la commission des usagers
- N° 25 Le président RU et le groupe hospitalier de territoire



ALD : affection longue durée

ANSM : Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé

ARS : Agence régionale de la santé

ASV : atelier santé ville

CAL : commission de l'activité libérale au sein des établissements de santé

CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

CDAPH : commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées

CDCA : conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (ex-CODERPA)

CDSP : commission départementale des soins psychiatriques

CDU : commission des usagers au sein des établissements de santé

CLAN : comité de liaison alimentation et nutrition au sein des établissements de santé

CLIN : comité de lutte contre les infections associées aux soins au sein des établissements de santé

CLS : contrat local de santé

CLUD : comité de lutte contre la douleur au sein des établissements de santé

CME : commission médicale d'établissement au sein des établissements de santé

CNS : conférence nationale de la santé

CODAMUPSTS : comité départemental de l'aide médicale d'urgence et de la permanence des soins et des transports sanitaires

COVIRIS : comité de coordination des vigilances et des risques sanitaires

CPAM : caisse primaire d'Assurance maladie

CPOM : contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens, conclu entre l'ARS et les établissements

CPP : comité de protection des personnes

CPTS : communauté professionnelle territoriale de santé

CS / CA : conseil de surveillance / conseil d'administration

CRCI ou CCI : commission (régionale) de Conciliation et d'Indemnisation

CRSA : conférence régionale de la santé et de l'autonomie

CSP : code de la Santé publique

CSS : code de la Sécurité sociale

CTS : conseil territorial de santé

CVS : conseil de la vie sociale

DAC : dispositif d'appui à la coordination

DGOS : Direction générale de l'offre de soins

DGS : Direction générale de la santé

EHPAD : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

EI : événement indésirable

EIG : événement indésirable grave

ENS : espace numérique de santé



EPP : évaluation des pratiques professionnelles

EPS : établissement public de santé

EPS : éducation pour la santé

ES : établissement de santé

ESAT : établissement et Service d'Aide par le travail

ESP : équipe de soins primaires

ESPIC : établissement de santé privé d'intérêt collectif

ESSMS : établissement et services sociaux et médico-sociaux

ETP : éducation thérapeutique du patient

FEHAP : Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne

FHF : Fédération hospitalière de France

FHP : Fédération de l'hospitalisation privée

GHT : groupement hospitalier de territoire

HAD : hospitalisation à domicile

HAS : Haute autorité de santé

HCAAM : Haut conseil pour l'avenir de l'Assurance maladie

IAS : infections associées aux soins

IRAPS : instance régionale d'amélioration de la pertinence des soins

MDPH : maison départementale des personnes handicapées

MIGAC : mission d'intérêt général et d'aide à la contractualisation (secteur hospitalier)

MSP : maison de santé pluridisciplinaire

ONIAM : Office national d'indemnisation des accidents médicaux

PRAPS : programme régional pour l'accès aux soins et à la prévention des plus démunis

PASS : permanence d'accès aux soins de santé

PRIAC : programme interdépartemental d'accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie

PRS : projet régional de santé

PS : professionnel de santé

PTA : plateforme territoriale d'appui

PTS : projet territorial de santé

PTSM : projet territorial de santé mentale

PUMA : protection universelle maladie

RU : représentant des usagers (du système de santé)

SRS : schéma régional de santé

SSR : soins de suite et de réadaptation

T2A : tarification à l'activité - mode de financement des établissements de santé

UNAASS / URAASS : Union nationale / régionale des associations agréées d'usagers du système de santé = **France Assos Santé**

URPS : Union régionale des professionnels de santé

Plus de définitions et
d'acronymes sur
[www.france-assos-
sante.org/glossaire/](http://www.france-assos-sante.org/glossaire/)

15 rue de l'Ancienne Prison
76000 ROUEN



02 35 36 29 81



Du lundi au vendredi
9h-12h30 / 13h30-17h



normandie@france-assos-sante.org



