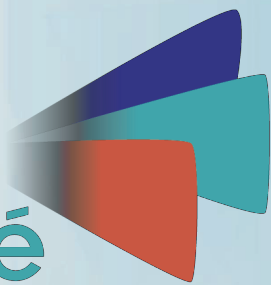


France  
Assos  
Santé

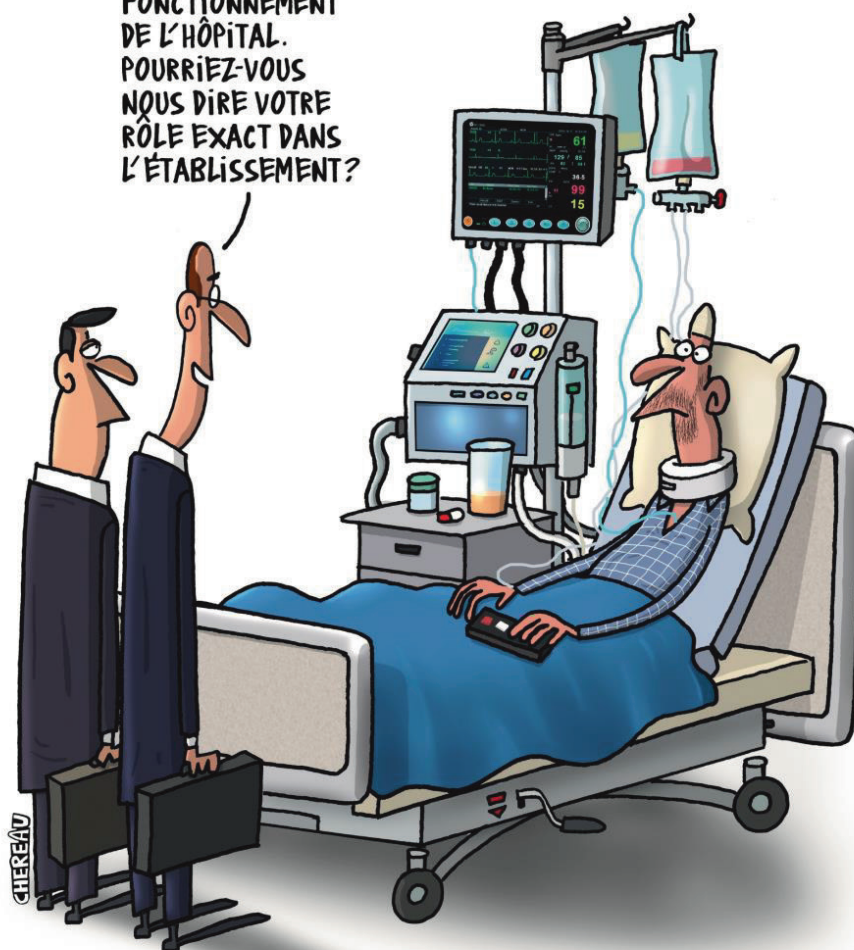


La voix des usagers

Hauts-de-France

# Rapport d'activité 2019

NOUS SOMMES  
MISSIONNÉS  
POUR OPTIMISER LE  
FONCTIONNEMENT  
DE L'HÔPITAL.  
POURRIEZ-VOUS  
NOUS DIRE VOTRE  
RÔLE EXACT DANS  
L'ÉTABLISSEMENT?



Tous droits réservés. ©[www.antoinechereau.fr](http://www.antoinechereau.fr)



# Le rapport moral

## **2019, l'année de la reconnaissance pour France Assos Santé Hauts-de-France.**

Nous sommes nés le 27 juin 2017 à Arras dans la foulée de la création de l'UNAASS le 21 mars de la même année. Si 2018 a été l'année de la construction du nouveau réseau tant au plan national que régional, l'année 2019 fut celle de la reconnaissance pour France Assos Santé Hauts-de-France.

Cette reconnaissance nous la devons à notre présence dans de nombreuses représentations et de nombreuses réunions et au travail qui en découle pour les militants et les salariées.

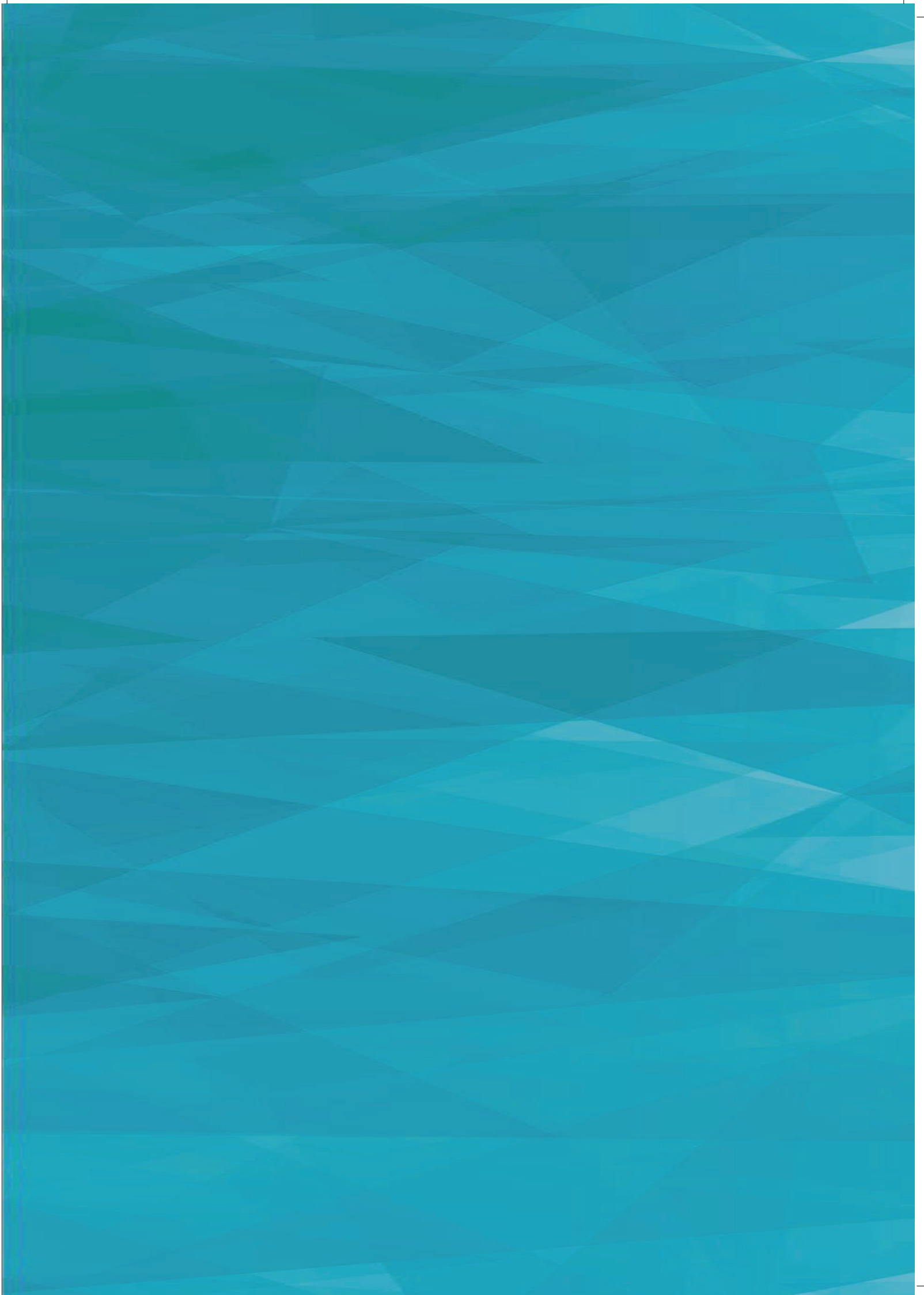
Notre force ce sont les 74 associations qui composent notre réseau et qui ont été très présentes dans les nombreuses réunions statutaires qui se sont échelonnées tout au long de l'année 2019 (12 réunions).

Notre force ce sont aussi les formations qui ont regroupées 233 représentants des usagers mais aussi l'important investissement qui a été le notre à l'occasion du renouvellement des représentants des usagers dans les 207 CDU de notre région avec 534 bénévoles associatifs désignées par l'ARS.

L'année 2019 aura vu également se préparer la nouvelle plateforme numérique régionale, la première sur notre territoire ; France Assos Santé Hauts-de-France s'est beaucoup investi dans ce projet auquel elle croit beaucoup dans une région qui ne possède pas les meilleurs indicateurs de santé. Nous continuerons à suivre ce projet en 2020, date effective de son lancement.

Toutes ces actions ont concouru à une réelle reconnaissance de France Assos Santé Hauts-de-France dans le paysage régional. Reconnaissance de la part de nombreux partenaires, mais aussi reconnaissance de la part des pouvoirs publics et en particulier de l'Agence Régionale de Santé.

**Pierre-Marie LEBRUN**  
Président de France Assos Santé  
Hauts-de-France  
Mars 2020



# Sommaire

Le rapport moral.....	1
Les faits marquants 2019 .....	4
Les associations membres.....	5
Le comité régional .....	6
Le Bureau .....	7
L'équipe salariée .....	7
<b>Programme 1</b>	
<b>Information des usagers, représentants des usagers et acteurs associatifs .....</b>	<b>9</b>
Communication.....	10
Conférences - débats : .....	10
Journée européenne des droits des patients .....	12
<b>Programme 2</b>	
<b>Formation des représentants des usagers et acteurs associatifs .....</b>	<b>14</b>
Les formations.....	15
Les groupes d'échanges : un nouvel outil en soutien aux RU.....	18
<b>Programme 3</b>	
<b>Expression des attentes, plaidoyer .....</b>	<b>21</b>
Enquête sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.....	22
Enquête sur le fonctionnement des Commissions d'activité libérale (CAL) .....	23
<b>Programme 4</b>	
<b>Animation du réseau.....</b>	<b>25</b>
Vie associative.....	26
Commissions internes.....	26
<b>Programme 5</b>	
<b>Représenter les usagers du système de santé .....</b>	<b>31</b>
Pourvoir les mandats de représentants des usagers dans les CDU .....	32
Suivre le renouvellement de l'agrément .....	32
Participation aux instances de démocratie sanitaire et organismes de santé régionaux .....	33

# Les faits marquants 2019

## Mars

Journée "Où sont nos données de santé?"



Journée d'échange et d'information  
"Prévention des infections associées  
aux soins"

## Avril

Assemblée Régionale à Arras



## Mai

Lancement de l'enquête accès aux soins  
des personnes en situation de handicap



## Octobre

Participation aux journées  
"Parcours de santé des aînés",  
Et "Tour de France de la E-Santé"  
organisées par l'ARS à Lille Grand Palais



## Décembre

Parution de la brochure "Mode d'emploi du RU":  
Les premières informations pour débiter un  
mandat de représentants des usagers en  
commission des usagers d'un établissement de  
santé



Réalisation d'un sondage sur l'Accès aux  
soins auprès de 800 habitants des Hauts-  
de-France



## Les associations membres

ADEP  
ADMD  
Association François Aupetit  
AFC Fédération nord  
AFD 60  
AFD du Douaisis  
AFD62 Béthune  
AFD62 Lens  
AFD59 du Valenciennois  
AFH Nord Pas de Calais  
AFM Téléthon  
AFPris Somme  
AFPris Nord  
AFTC Picardie  
AIDES Hauts de France  
AIR Val  
ANCC (Alliance du Cœur)  
Alliance Maladies Rares  
ANFIR  
Calais Respire (FFAAIR)  
APF France Handicap  
ARGOS 2001  
ASBH  
Au-delà du cancer  
CDAFAL 62  
CLCV du Valenciennois  
CLCV Faches Thumesnil  
CLCV Hauts de France  
CLCV Pas de Calais  
CLCV Tourcoing  
CLCV Nord  
CLCV Villeneuve d'Ascq  
CLCV Lomme  
CDAFAL 60  
Confédération Syndicale des Familles  
Familles de France de l'Oise  
Familles de France du Nord  
Familles Rurales Hauts-de-France  
Fédération Française des Curistes Médicalisés  
Fédération Nationale des Associations de Retraités  
France Rein Nord-Pas-de-Calais  
France Rein Picardie

FNAPSY  
FNATH - Groupement Chemin vert  
FNATH - groupement du Nord  
FNATH Pas de Calais  
France Alzheimer Oise  
France Alzheimer Somme  
Epilepsie France 59  
France Parkinson  
JALMALV En St Quentin  
Ligue Contre le Cancer 62  
Ligue contre le Cancer 59  
Ligue contre le Cancer 80  
Nord Mentalités  
Planning Familial  
R'éveil AFTC 59/62UDAF 02  
UDAF 62  
UDAF 60  
UDAF 59  
UFAL Lille  
UFC Que Choisir Amiens-Somme  
UFC Que Choisir Côte d'Opale  
UFC Que Choisir de l'Artois  
UFC Que Choisir Douai  
UFC Que Choisir Lille  
UFC Que Choisir Région Hauts-de-France  
UFC Que Choisir Sambre-Avesnois  
UFC Que Choisir Senlis  
UFC Que Choisir des pays de St-Omer et  
Montreuil-sur-Mer  
UNAFAM  
URAF Hauts-de-France  
URAPEI Hauts-de-France

**Soit**

**74 associations**

(Au 31 décembre 2019)

## Le comité régional (Au 31 décembre 2019)

<b>AFD</b>	MOTTE Marie-Catherine	<b>France Alzheimer</b>	DOUTRELIGNE Jean-Pierre
	LEFEBVRE Frédéric		GAMAIN Didier
<b>AFM-Téléthon</b>	MARS Ingrid	<b>UNAFAM Hauts-de-France</b>	DELLOYE Christine
	MONTAGNE Pascale		CHEVALIER Sylvette
<b>AFPric</b>	FLORY Denise	<b>URAPEI Hauts-de-France</b>	BOBILLIER Florence
	DUBREMETZ Madeleine		DORE Brigitte
<b>AIDES Hauts-de-France</b>	FOURMEAU Christophe	<b>Familles de France</b>	HEE Charly
			HELLE Douceline
<b>Calais Respire - FFAAIR</b>	DAUPTAIN Olivier	<b>Familles Rurales Hauts-de-France</b>	DURIEZ Martine
	VASSEUR Jean-Paul		VANLUCHENE Annie
<b>Epilepsie France</b>	FORTIER Simone	<b>URAF Hauts-de-France</b>	LEBRUN Pierre-Marie
	TRENTESAUX Thérèse		LEROY Michel
<b>FFCM</b>	PATIN Guy	<b>CLCV</b>	DEGETZ Yves
	LALLEMAND Christiane		HOUTTEMANE Michel
<b>France Rein Picardie</b>	DESSEAUX Gérard	<b>UFC Que Choisir</b>	VANQUELEF Didier
	VLADYSLAV Gérard		HOUZE Robert
<b>Ligue contre le Cancer</b>	BAYART Jocelyne	<b>FNATH</b>	DOUTRELANT Jacqueline
	VIENOT Jean-Pierre		PERROT Jean
<b>FNAR</b>	HESSCHENTIER Marie-Thérèse	<b>France Parkinson</b>	MARION Jean-Claude
	DA LAGE Bernard		DUCROCQ Catherine
<b>APF France Handicap</b>	DEDOURGE Patricia		
	LAMENDIN Hubert		



## Le Bureau



**Pierre-Mrie Lebrun**  
Président



**Olivier Dauplain**  
Secrétaire



**Patricia Dedouge**  
Trésorière



**M-C. MOTTE**



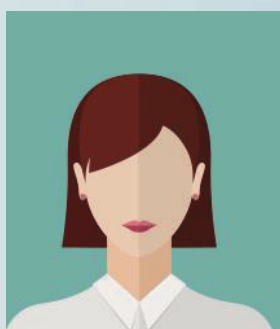
**Charly HEE**



**Florence BOBILLIER**



**Jean-Claude MARION**



**M-T. HESSCHENTIER**



**Didier VANQUELEF**

## L'équipe salariée



De gauche à droite :

**Amélie Laroche,**  
chargée de gestion administrative

**Bianca De Rosario,**  
chargée de mission

**Aurélie Cassarin-Grand,**  
coordinatrice régionale

The background features a complex, abstract geometric pattern of overlapping triangles in various shades of blue, ranging from light sky blue to deep teal. A prominent, solid orange shape, resembling a large arrowhead or a stylized 'P', points towards the right and contains the text. The text is white and positioned in the upper-left portion of this orange shape.

Programme 1  
Informer

## **Programme 1**

### **Information des usagers, représentants des usagers et acteurs associatifs**

**Objectifs: Informer sur le système de santé et promouvoir les droits en santé**

**Cibles: Usagers, Représentants des Usagers et acteurs associatifs**

## Communication

- Alimentation du site internet de France Assos Santé Hauts-de-France ([www.france-assos-sante.org/hauts-de-france](http://www.france-assos-sante.org/hauts-de-france)) pour tenir informés les usagers et les associations de la région des principaux enjeux de santé et de nos actions au niveau régional.

Il peut également être un moyen privilégié de communication des informations auprès du grand public.



- Création d'une page Facebook « France Assos Santé Hauts-de-France » en avril 2019.



- Duffusion régulière du guide « Connaitre et faire valoir les droits » auprès des usagers et bénévoles associatifs lors de manifestations régionales ainsi que la plaquette de « Santé Info Droits ».

- Publication de quatre numéros de « La Lettre du RU », lettre d'information à destination des représentants des usagers de la région.

- Publication de trois numéros de « L'info Lettre », lettre d'information à destination des associations membres et des partenaires.



## Conférences - débats :

- Journée régionale « Où sont nos données de santé » ?

Elle a eu lieu le 11 mars 2019 à Arras et 72 personnes y ont participé.

Au programme de cette journée:

- La stratégie régionale e-santé et la plateforme numérique régionale présentées par Gwen MARQUE, Directeur adjoint de la stratégie et des territoires ARS

Hauts-de-France et Cédric SOUFFLET, Directeur du Pôle Services GIP Sant& Numérique Hauts-de-France

▪ *Les données de santé dans les établissements de santé et dans les GHT*, Alexis GRZES, Directeur Système d'Information CHU Lille

▪ *Les données de santé chez mon médecin généraliste*, Dr Bertrand DEMORY, URPS Médecins Libéraux et Ronan ROUQUET, Responsable Système d'Information et communication Partagée (SICP) URPS Médecins Libéraux

▪ *Présentation du Dossier Médical Partagé (DMP): objectifs, fonctionnalités, bilan de l'expérimentation dans la Somme* par Valérie HADET, Directrice adjointe de la CPAM de la Somme.



### ➤ Réunion d'information et d'échanges : Prévention des infections associées aux soins

Cette journée a été organisée le 21 mars 2019, en collaboration avec le C-Pias Hauts-de-France. Elle a rassemblé 67 participants. Elle a permis d'échanger autour de la thématique de la prévention des infections associées aux soins et de favoriser la rencontre entre professionnels de santé œuvrant en la matière et représentants des usagers, et ce toujours dans l'optique d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients.

Le Dr BAJOUÏ (PharmD, chef de projet scientifique – Service Evaluation et Outils pour la Qualité et la Sécurité des Soins / HAS) est intervenu sur le point de vue du patient dans l'évaluation de sa sécurité en établissement de santé.

Le Dr BIRGAND, du CPias de Nantes, a présenté le coût de la résistance bactérienne et du rôle de la nouvelle mission "Surveillance de la résistance bactérienne en ville et prévention des infections associées aux soins".

M. CARLIER, directeur de la résidence La Pierre Bleue située à Ferrière-La-Grande a fait une présentation des actions mises en place au sein de son établissement et associant les usagers dans le champ du risque infectieux a été faite par

Les participants ont pu assister au retour d'expérience de Mme DOUAY, infirmière diplômée d'État hygiéniste, sur l'information du patient en hémodialyse.

### ➤ Intervention à la MAIA de l'Aisne : Les droits des patients et des usagers.

Jeudi 13 juin 2019, à Chauny, c'est en présence de 30 participants que Monsieur LEBRUN, notre Président est intervenu sur le thème des droits des patients et des usagers.

## Journée européenne des droits des patients

### ➤ Journée Droits des usagers

Comme chaque année, France Assos Santé Hauts-de-France a tenu à s'associer à la Journée Régionale des Droits des Usagers de la santé. En 2019, elle a eu lieu le 18 avril à Lille et son thème était « **Vie en établissement, prise en charge à l'hôpital, vie à domicile: quels parcours? quels choix? quels droits pour l'utilisateur?** »



Le Secrétaire de la délégation, Olivier DAUPTAIN est intervenu lors d'une table ronde sur "le droit à l'information accessible et adaptée à la personne, consentement libre et éclairé, personne de confiance, directives anticipées, médiation: parcours de santé de l'utilisateur, qui choisit vraiment et comment?"

Un stand a été tenu lors de cette journée.

### ➤ Exposition Centre hospitalier de Roubaix

La délégation Auvergne-Rhône-Alpes nous a mis à disposition son exposition itinérante "Un autre regard sur la santé et vos droits s'impose !". Elle a pu être installée au Centre hospitalier de Roubaix pendant une semaine.

L'exposition abordait les thèmes suivants : Accès aux soins ; Lutte contre la douleur ; Libre choix des prestations ; Accès à l'information ; Indemnisation/dédommagement ; Confidentialité ; Désignation d'une personne de confiance ; Représentation des usagers ; Qualité et sécurité des soins ; Consentement éclairé.



Programme 2

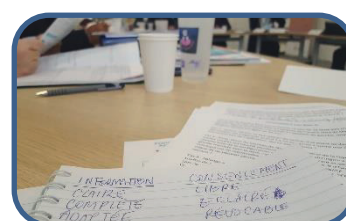
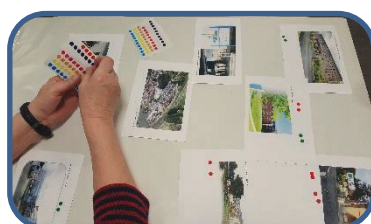
Former

## Programme 2

### Formation des représentants des usagers et acteurs associatifs

**Objectifs : Développer les compétences des représentants des usagers**

**Cibles : Représentants des Usagers et bénévoles associatifs**





# Les formations

## 1. Chiffres clés sur les formations 2019

- 233 participants à nos formations en 2019
- 137 personnes formées, ce qui démontre la fidélité de nos membres à nos formations
- 21 journées de formation
- Taux de satisfaction globale des formations : 90 %

## 2. Détail sur les formations réalisées en 2019

Date	Lieu	Formation	Description et public visé
<b>1<sup>er</sup> semestre 2019</b>			
<b>J A N V I E R</b>	Lille	<b>RU en avant !</b>	Formation destinée aux Représentants des usagers nommés pour un premier mandat dans une instance hospitalière ou de santé publique, n'ayant jamais suivi de formation indemnisée.  Formation de base obligatoire après nomination.
<b>F E V R I E R</b>	Arras	<b>Analyser les plaintes et réclamations en CDU</b>	Journée de formation et d'échanges pour outiller et soutenir les Représentants des usagers en Commission des usagers sur le thème du recueil, de l'analyse et du traitement des plaintes et réclamations.
<b>M A R S</b>	Valen- ciennes	<b>RU en GHT du Hainaut-Cambrésis : les parcours des usagers</b>	Deux journées de formation pour aider les Représentants des usagers à construire leurs positions sur les parcours dans le cadre d'un groupement hospitalier de territoire (GHT).
	Arras	<b>RU et médiation dans les établissements de santé</b>	Formation destinée aux Représentants des usagers siégeant en établissement de santé et intéressés à connaître la spécificité et le cadre de la médiation, ainsi que le rôle du RU dans le processus de médiation.

<b>A V R I L</b>	Lille	<b>RU en CDU</b>	Formation destinée aux Représentants des usagers siégeant en Commission des usagers (ex-CRUQPC), ayant de préférence suivi "RU, en avant !", qui veulent en savoir plus sur cette instance.
<b>M A I</b>	Beauvais	<b>RU et système de santé</b>	Journée finalisée à aider les Représentants des usagers à comprendre le fonctionnement, les enjeux et les acteurs du système de santé, afin d'être en capacité d'émettre des avis et d'y porter la voix des usagers.

**2<sup>ème</sup> semestre 2019**

<b>S E P T E M B R E</b>	Arras	<b>La participation des usagers en EHPAD géré par un Centre Hospitalier : quelle complémentarité entre élus de CVS et représentants des usagers en CDU ? (Session 2)</b>	Action de formation croisée, soutenue et financée par l'ARS et mise en place avec le CREAM Hauts-de-France, visant à permettre la rencontre et le développement des complémentarités entre élus de Conseil de Vie Sociale d'EHPAD et représentants des usagers en Commission Des Usagers.
	Lille	<b>Et si moi aussi je devenais RU ?</b>	Journée d'information destinée aux acteurs associatifs membres d'une association agréée en santé potentiellement intéressés par un mandat de représentation des usagers en santé. Journée visant à présenter la représentation en santé.
	Amiens	<b>Et si moi aussi je devenais RU ?</b>	
<b>O C T O B R E</b>	Laon	<b>La participation des usagers en EHPAD géré par un Centre Hospitalier : quelle complémentarité entre élus de CVS et représentants des usagers en CDU ? (Session 3)</b>	Action de formation croisée, soutenue et financée par et mise en place avec le CREAM Hauts-de-France, visant à permettre la rencontre et le développement des complémentarités entre élus de Conseil de Vie Sociale d'EHPAD et représentants des usagers en Commission Des Usagers.

O C T O B R E	Saint Quentin	<b>RU et système de santé</b>	Journée finalisée à aider les Représentants des usagers à comprendre le fonctionnement, les enjeux et les acteurs du système de santé, afin d'être en capacité d'émettre des avis et d'y porter la voix des usagers.
N O V E M B R E	Lille	<b>Ecoute active et relation d'aide : les outils de l'aidant associatif</b>	2 journées de formation à destination des bénévoles associatifs, finalisés à renforcer leurs compétences dans l'écoute, faire le point sur leur rôle d'aidant associatif et les aider à choisir, construire et faire vivre une activité d'accueil ou de soutien des personnes malades (et/ou de leurs proches).
	Arras	<b>Devenir Président de CDU</b>	France Assos Santé propose une journée de formation pour mieux comprendre comment, et à quelles conditions, jouer le rôle de Président de la Commission des Usagers.
	Arras	<b>RU en avant !</b>	Formation destinée aux Représentants des usagers nommés pour un premier mandat dans une instance hospitalière ou de santé publique, n'ayant jamais suivi de formation indemnisée.  Formation de base obligatoire après nomination.
D E C E M B R E	Lille	<b>Traiter les plaintes des usagers : les recours juridiques</b>	France Assos Santé organise une journée de formation pour aider les représentants des usagers à choisir, selon le sujet de la plainte et la volonté du plaignant, l'instance à saisir et la procédure à mettre en œuvre.

## Les groupes d'échanges: un nouvel outil en soutien aux RU

Les groupes d'échanges ont été créés dans l'objectif de consacrer un temps spécifique de rencontre, durant lequel les représentants des usagers peuvent échanger autour de leur quotidien, notamment concernant les difficultés rencontrées et les réussites, mais aussi tout simplement discuter des diverses expériences et façons d'incarner la fonction de représentant des usagers. L'idée est que les représentants des usagers ainsi réunis s'inspirent mutuellement, travaillent en groupe sur des problématiques communes, apprennent les uns des autres et renforcent les compétences acquises en formation. Ce nouveau dispositif est en place dans les Hauts-de-France depuis Juin 2019 et son expérimentation donne des résultats très positifs (taux de participation élevé, taux de satisfaction exprimé élevé, demandes d'organisation de groupe d'échanges par les Représentants des usagers sur des territoires spécifiques, etc.) qui nous encouragent à le stabiliser et le renforcer dans les années à venir.

### 1. Les chiffres clés des groupes d'échanges

- En 2019, 4 groupes d'échanges sur 3 départements (Nord, Somme, Pas-de-Calais) ont eu lieu.
- En total, 33 représentants des usagers ont participé à nos groupes d'échanges cette année.

### 2. Détail sur les groupes d'échanges réalisés en 2019

Date	Lieu	Formation	Description et public visé
J U I N	Amiens	<b>Groupe d'échanges de pratiques entre RU</b>	Temps de rencontre entre Représentants des usagers ayant pour objectif d'échanger autour des difficultés et des réussites relatives au mandat, mais aussi à discuter des diverses expériences et façons d'incarner la fonction. Ce groupe est destiné aux Représentants des usagers dans la Somme.
N O V E M B R E	Valen- ciennes	<b>Groupe d'échanges de pratiques entre RU</b>	Temps de rencontre entre Représentants des usagers ayant pour objectif d'échanger autour des difficultés et des réussites relatives au mandat, mais aussi à discuter des diverses expériences et façons d'incarner la fonction. Ce groupe est destiné aux Représentants des usagers en Commission Des Usagers du GHT Hainaut-Cambrésis.

NOVEMBRE	Arras	<b>Groupe d'échanges de pratiques entre RU</b>	Temps de rencontre entre Représentants des usagers ayant pour objectif d'échanger autour difficultés et des réussites relatives au mandat, mais aussi à discuter des diverses expériences et façons d'incarner la fonction. Ce groupe est destiné aux Représentants des usagers en Commission Des Usagers dans le Pas-de-Calais.
DECEMBRE	Beauvais	<b>Groupe d'échanges de pratiques entre RU</b>	Temps de rencontre entre Représentants des usagers ayant pour objectif d'échanger autour difficultés et des réussites relatives au mandat, mais aussi à discuter des diverses expériences et façons d'incarner la fonction. Ce groupe est destiné aux Représentants des usagers en Commission Des Usagers dans l'Oise.

The background features a complex, abstract geometric pattern of overlapping triangles in various shades of blue, ranging from light to dark. A prominent orange shape, resembling a large triangle or a banner, is positioned on the left side, pointing towards the right. The text is placed within this orange shape.

Programme 3  
Plaidoyer

## **Programme 3**

### **Expression des attentes, plaidoyer**

**Objectifs : Porter la voix des usagers à partir des constats et des revendications**

**Cibles : Société civile, décideurs politiques, représentants des usagers, associations d'usagers**



## Enquête sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap

L'accès aux soins pour tous est l'une des priorités de France Assos Santé Hauts-de-France. L'accès aux soins des personnes en situation de handicap reste souvent problématique, considérant les obstacles rencontrés par ce public en raison de ses difficultés de déplacement, de communication ou plus largement des caractéristiques propres à chaque handicap. Comme l'indiquent les travaux de la HAS et notre Programme Régional de Santé, une réponse adaptée pour faciliter le parcours de soins de ces personnes doit être proposée par le système de santé.



En 2019, France Assos Santé Hauts-de-France a donc décidé de lancer une enquête sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap dans les établissements de santé de la région.

L'enquête a été co-construite dans le cadre d'un groupe de travail composé par des membres et représentants d'usagers de APF France handicap, UDAF59, AFM-Téléthon, R'Eveil AFTC Nord, UNAFAM, Udapei59, APEI Les Papillons Blancs, France Alzheimer.

Cette enquête veut actualiser l'étude menée par le CISS Nord-Pas-de-Calais en 2014/2015 et l'élargir à toute la grande région Hauts-de-France avec le but de faire un état des lieux des pratiques dans la région. A long terme, cette enquête permettra aussi de produire un guide de bonnes pratiques et des recommandations destinés aux établissements et aux pouvoirs publics, ainsi que des outils à destination des représentants des usagers pour qu'ils puissent avoir un rôle actif dans l'amélioration du parcours de santé des personnes en situation de handicap (une journée d'information, une formation, des fiches pratiques, ...).

La méthode d'enquête choisie s'articule autour d'une approche quantitative et qualitative, en s'appuyant sur un questionnaire composé de questions fermées et de questions ouvertes, ainsi que sur la collecte de témoignages de personnes concernées. Le questionnaire a été élaboré sur la base de la littérature existante dans ce domaine, sur les connaissances des associations, ainsi que les recommandations produites par la Haute Autorité de Santé (le guide d'amélioration des pratiques professionnelles « Accueil, accompagnement et organisation des soins en établissement de santé pour les personnes en situation de handicap » de 2017 et le document « Représentants des usagers en établissements de santé : Comment améliorer le parcours de santé des personnes en situation de handicap ? » de 2018). Il interroge les établissements sur les actions que l'établissement a mises en place pour promouvoir l'accessibilité et le maintien de l'autonomie, pour favoriser la place de l'aidant, pour changer les représentations et développer des compétences en interne, ainsi que pour favoriser la coopération avec les associations.



En juin 2019, une invitation à participer à l'enquête a été envoyée aux directions des établissements de santé publics, privés et ESPIC de la région. Les représentants des usagers des CDU ont été informés de l'enquête. En décembre 2019, environs 60 réponses ont été reçues. L'appel à participation a été prolongé jusqu'en février 2020 afin d'avoir plus de réponses. Les résultats seront ensuite analysés et communiqués.

## Enquête sur le fonctionnement des Commissions d'activité libérale (CAL)

La délégation Hauts-de-France, à travers son orientation stratégique 2 "Agir pour garantir à tous une offre de soins accessible, adaptée et innovante, reposant sur un financement solidaire", souhaite s'assurer que la transparence financière soit faite sur les tarifs dans le secteur privé de l'hôpital public. Elle a donc décidé de travailler sur le fonctionnement des commissions d'activité libérale.

En 2019, une enquête a été lancée auprès de tous les représentants des usagers siégeant dans les CAL afin de les interroger sur le fonctionnement de leur commission ainsi que sur les difficultés rencontrées. Près de 80% des RU siégeant en CAL y ont répondu.



Il ressort de cette enquête que le fonctionnement d'une majorité de Commissions d'Activité Libérale des Hauts-de-France est très éloigné de la réglementation.

Un courrier a été adressé à la Directrice de l'Agence Régionale de Santé avec les résultats. Une présentation des résultats a aussi été faite lors d'une réunion de la Commission Régionale de l'Activité Libérale.

A la demande du représentant de France Assos Santé, la CRAL a prévu d'élaborer courant 2020 un document unique, en vue du rapport annuel, qui sera diffusé à tous les établissements concernés.

France Assos Santé Hauts-de-France demande que toutes les CAL respectent la réglementation, notamment la tenue des réunions, la transmission des plannings d'activité des praticiens, le nombre d'actes et de consultations en privé et en public, le calcul de la redevance, etc.

Programme 4

# Animer

## Programme 4 Animation du réseau

**Objectifs : Proposer des actions collectives  
Visant à renforcer la mise en lien et  
l'interconnaissance**

**Cibles : Représentants des  
usagers, associations  
d'usagers et  
professionnels  
de santé**



## Vie associative

La délégation Hauts-de-France a une vie associative importante. En 2019, il y a eu :

- 6 réunions de Bureau
  - 5 réunions du Comité Régional
  - 1 Assemblée Régionale en présence de Monsieur Arnaud CORVAISIER, Directeur par intérim de l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France et Madame Noémie POULAIN-BERCY, responsable du service démocratie sanitaire et droits des usagers.
- 46 personnes étaient présentes.

## Commissions internes

### 1. Formation

La Commission formation est un lieu d'échange entre nos membres sur la formation.

Dans chaque délégation régionale de France Assos Santé, la formation est organisée par deux correspondants, un élu et un salarié, en lien avec le coordinateur régional. Dans les Hauts-de-France, nous avons souhaité renforcer cette équipe par la création d'une Commission travaillant sur les besoins et l'offre de formation pour les bénévoles et Représentants des usagers de la région. Cette commission est présidée par Olivier DAUPTAIN (FFAAIR – Calais Respire)

A côté de son travail sur l'élaboration du plan de formation régional et afin d'aider les Représentants des Usagers nouvellement nommés en Commission des Usagers pour réussir leur prise de poste, cette année la Commission Formation a souhaité élaborer la brochure « ÊTRE REPRÉSENTANT DES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS D'UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ : MODE D'EMPLOI ». Cette brochure vise, en 4 pages, à donner aux nouveaux Représentants des Usagers les informations de base à la prise de poste en Commission des Usagers d'un établissement de santé...un premier soutien dans le mandat avant la formation de base "RU en avant !" ou la lecture du Guide du représentant des usagers du système de santé.

Pour ce travail, 3 réunions de la Commission formation avec en moyenne 8 participants ont eu lieu en 2019.

## **2. Personnes âgées**

En 2019, les membres de France Assos Santé Hauts-de-France ont aussi demandé de travailler sur les personnes âgées. Pour ce faire une Commission Personnes âgées s'est constituée et réunie pour la première fois en décembre 2019 avec une dizaine de participants. Elle est présidée par Bernard DA LAGE (FNAR).

Lors de sa première réunion, la Commission a choisi de focaliser son travail sur les personnes très âgées, c'est-à-dire celles qui ont dépassé leur espérance de vie (80 ans).

Une première discussion sur les priorités de travail a eu lieu et a mené à l'identification des thématiques suivantes :

- La sortie et les alternatives aux urgences pour les personnes âgées
- Les droits des personnes très âgées en tant qu'usagers du système de santé et leur représentation
- La prise en charge des personnes très âgées en milieu rural/ désert médical
- Le soutien aux proches-aidants

## **3. E-santé**

La délégation Hauts-de-France a choisi de s'intéresser au numérique en santé notamment à travers sa participation au programme Prédice. La commission e-santé, présidée par Christophe FOURMEAU (AIDES) s'est constituée en octobre 2019 avec 5 participants. Elle fait notamment le suivi des 13 groupes de travail de Prédice. Elle aura comme mission d'informer les associations et représentants des usagers de l'état d'avancement de Prédice. France Assos Santé participe également au comité de pilotage Prédice.



La commission est notamment vigilante à l'information donnée aux usagers pour qu'elle soit claire et compréhensible par tous, au consentement, à la protection des données, à la rédaction de la charte éthique.

## 4. Représentation

La commission « Représentation », présidée par Didier VANQUELEF (UFC Que Choisir) s'est réunie une fois en 2019 avec 9 participants.

Les missions de cette commission sont :

- avec l'Agence Régionale de Santé : formaliser ces échanges, assurer un suivi au plus près de la situation sur le terrain, anticiper le renouvellement des mandats ;
- au sein même de France Assos Santé : définir les modes d'organisation concernant les appels à candidatures, les premières demandes ou renouvellements d'agrément des associations, la transmission par les associations des changements de RU, l'arbitrage de candidatures multiples sur un même poste...

La commission a notamment travaillé sur des critères d'arbitrage en cas de candidatures multiples:

- ✓ Favoriser les RU déjà formés en leur réservant les postes de titulaire ; (les nouveaux RU peuvent faire leurs premières armes en tant que suppléant, les suppléants étant souvent invités) ;
- ✓ Tenir compte de l'implantation géographique ;
- ✓ Tenir compte de la taille des établissements ;
- ✓ Tenir compte du nombre de mandats déjà assurés ;
- ✓ Tenir compte de la parité

## 5. Santé mentale

Afin d'investir le réseau dans les questions de santé mentale, une Commission Santé Mentale a été créée, elle est présidée par Simone FORTIER (Epilepsie France). 2 réunions de la Commission ont eu lieu en 2019, une au premier semestre et une au deuxième semestre 2019 avec en moyenne 12 participants.

L'année 2019 a été dédiée à la définition des priorités et des actions dans ce domaine. Pour ce faire, la Commission a commencé par mener une enquête auprès des associations membres ayant pour but de connaître les priorités et les problématiques identifiées par nos membres en termes de santé mentale, ainsi que les actions qu'ils souhaiteraient voir mises en place par notre délégation régionale.

Suite aux résultats de cette enquête, deux axes de travail ont été choisis par la Commission Santé Mentale :

- Les droits et l'accompagnement des personnes atteintes de troubles psychiques ;
- La prévention et la promotion de la santé mentale pour tous (avec un focus sur les aidants, les malades et les malades chroniques).

Les actions pour 2020 ont aussi été définies : dans le cadre de son premier axe de travail « Droits et accompagnement des personnes atteintes de troubles psychiques », la Commission a décidé de développer des outils de soutien aux représentants des usagers des établissements de santé autorisés à la psychiatrie et de suivre de près les Projets territoriaux de santé mentale (PTSM) dans la région. Pour son deuxième axe « Prévention et promotion de la santé mentale pour tous », il a été décidé de l'organisation d'une journée d'information et d'échanges sur les problématiques de santé mentale liées à l'annonce d'une maladie, à la condition de malade chronique et à la condition d'aidant... Elle sera organisée en Mars 2020 lors des semaines d'information sur la santé mentale 2020.



Semaines d'information  
sur la santé mentale

Programme 5

# Représenter



## **Programme 5**

# **Représenter les usagers du système de santé**

**Objectifs : Assurer et suivre la mise en œuvre de la démocratie sanitaire**

**Cibles : Acteurs de la santé**

## Pourvoir les mandats de représentants des usagers dans les CDU

France Assos Santé Hauts-de-France a collaboré avec le service de Démocratie sanitaire de l'ARS pour pourvoir un maximum de mandats de RU en CDU.



Le 1<sup>er</sup> octobre 2019 a donc eu lieu à Arras une rencontre régionale sur les commissions des usagers. Elle a réuni toutes les associations et bénévoles associatifs intéressés par la représentation des usagers en CDU.

Le bilan de cet appel à candidature, clôturé le 31 octobre 2019, est le suivant :

- Nombre de mandats pourvus : 534, dont :
  - o 364 titulaires
  - o 170 suppléants
- Au moins 1 représentant nommé pour 205 établissements
- Taux de mandats pourvus :
  - o 90% des mandats de titulaires
  - o 42 % des mandats de suppléants
- 62 % de ces CDU ont un représentant des usagers Président ou Vice Président, c'est-à-dire :
  - o 28% ont un Président
  - o 35 % ont un Vice Président

Un appel à candidature complémentaire aura lieu début 2020, afin de compléter les postes restés vacants.

## Suivre le renouvellement de l'agrément

La délégation a engagé un travail de suivi des renouvellements de l'agrément auprès de l'ARS. Les associations membres peuvent, si elles le souhaitent, obtenir un accompagnement pour les aider à renouveler leur agrément.

En 2019, France Assos Santé Hauts-de-France a accompagné trois associations.

## Participation aux instances de démocratie sanitaire et organismes de santé régionaux

- Agence Régionale de Santé : conseil de surveillance
- Conférence Régionale de la santé et de l'Autonomie (CRSA)
- Conseils territoriaux de santé
- 5 Comités départementaux de l'aide médicale urgente, de la permanence des soins et des transports sanitaires (CODAMUP-TS)
- Association pour le Dépistage des Cancers
- Fédération Hospitalière de France (FHF)
- Espace de réflexion éthique régional
- Comité Régional Stratégique des systèmes d'information de santé (CORSSIS)
- Réseau Santé Qualité Risques
- Commission Régionale de l'Activité Libérale
- Comité de pilotage du Programme Prédice
- Groupes de travail ARS : urgences, vaccination, autisme, femmes et vulnérabilités...
- COREVIH

# France Assos Santé



 *La voix des usagers*

— Hauts-de-France —

**France Assos Santé Hauts-de-France**  
10 rue Baptiste Monnoyer – 59000 LILLE  
Tél. : 03 20 54 97 61  
hauts-de-france@france-assos-sante.org  
<https://france-assos-sante.france-assos-sante.org/>