



---

# RAPPORT D'ACTIVITÉ FRANCE ASSOS SANTÉ HAUTS-DE-FRANCE

ANNÉE 2025



# SOMMAIRE

- 05** **Le rapport moral du Président**
- 06** **Présentation de la délégation**
- 07** **Nos associations membres**
- 08** **Nos instances**
- 09** **Les salariés permanents**
- 10** **Le plan stratégique 2023-2026**
- 11** **Nos actions 2025**
- 12** **Animation et Représentation**
- 22** **Expression des attentes et Plaidoyer**
- 26** **Information**
- 29** **Formation**





# Le rapport moral du Président



**La démocratie en santé demeure particulièrement vivante dans notre région, et l'année écoulée en offre une illustration concrète.**

Nous avons une nouvelle fois pu mesurer combien la démocratie en santé est vivante dans notre région. Cette vitalité s'est d'abord exprimée au sein même de notre union, à l'occasion du renouvellement de nos instances internes. La forte mobilisation des associations membres et des bénévoles engagés à nos côtés a été particulièrement marquante. Le nombre de candidatures reçues pour siéger au comité régional a été supérieur aux attentes, témoignant de l'envie de nombreux acteurs associatifs de s'impliquer davantage dans la vie et les orientations de France Assos Santé en région. Face à cet élan, nous avons fait le choix d'augmenter le nombre de sièges au sein du comité régional afin de permettre à un plus grand nombre de représentants de participer à nos travaux. Ce renouvellement constitue une richesse pour notre union : il apporte de nouvelles énergies, des regards complémentaires et une diversité d'expériences qui renforcent la légitimité et la qualité de la parole que nous portons collectivement. Au 31 décembre 2025, nous comptons 73 associations membres.

Cette dynamique démocratique s'est également manifestée bien au-delà de nos propres instances. L'année a en effet été marquée par le renouvellement des conseils de surveillance ainsi que des commissions des usagers des établissements de santé. Là encore, notre réseau associatif s'est fortement mobilisé. De nombreux représentants des usagers issus de nos associations ont accepté de poursuivre leur engagement ou de se porter candidats pour exercer ces mandats essentiels. Nous savons combien ces fonctions sont importantes : elles permettent de porter la voix des patients et des proches au cœur même des établissements de santé, de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des prises en charge. Nous restons la seule délégation régionale métropolitaine à avoir au moins un représentant dans chaque commission des usagers.

Notre délégation régionale s'attache à faire vivre un réseau actif et à soutenir l'engagement des représentants des usagers. Tout au long de l'année, nous avons organisé des temps d'échanges, des rencontres territoriales et des formations destinées à accompagner les bénévoles dans leurs missions. Les rencontres territoriales de représentants des usagers organisées dans plusieurs territoires de santé ont permis de réunir des dizaines de participants autour du partage d'expériences et des enjeux locaux. Le grand rendez-vous régional des représentants des usagers du 3 décembre a, quant à lui, rassemblé plus de 110 participants, illustrant l'importance de ces moments de dialogue et de mise en réseau.

La formation constitue également un levier essentiel pour renforcer la capacité d'action des représentants des usagers. De nombreuses sessions ont été proposées au cours de l'année afin de permettre à chacun de mieux appréhender son rôle, ses droits et les leviers d'action au sein des établissements et des instances de santé. Ces temps de formation et d'échanges contribuent à structurer une communauté de représentants des usagers engagés, compétents et solidaires. 317 bénévoles ont été formés en 2025.

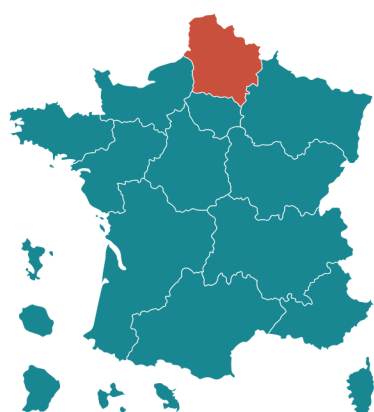
Parallèlement, notre union régionale poursuit son travail d'expression des attentes des usagers et de plaidoyer. À travers nos contributions, nos échanges avec les institutions et notre participation aux différentes instances régionales, nous veillons à porter la parole des usagers sur les enjeux majeurs de notre système de santé : accès aux soins, qualité des prises en charge, organisation territoriale de la santé ou encore respect des droits des patients. Ce travail collectif s'appuie sur l'expertise des associations membres et sur les retours d'expérience des représentants des usagers engagés sur le terrain.

Au fond, ce que nous montrent ces chiffres et ces actions, c'est la force de notre collectif. La démocratie en santé ne se décrète pas : elle se construit et se fait vivre chaque jour grâce à l'engagement des associations, des bénévoles et des représentants des usagers. Dans un contexte où notre système de santé traverse de profondes transformations et fait face à de nombreux défis, cette mobilisation est plus précieuse que jamais. Elle démontre que les usagers souhaitent non seulement être entendus, mais aussi participer activement aux décisions et aux évolutions qui concernent leur santé. Nous pouvons être fiers de cette dynamique régionale.

# La délégation Hauts-de-France au sein de France Assos Santé

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé Hauts-de-France a été créée en juin 2017 dans la continuité d'une mobilisation de plus de 10 ans pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers interassociative forte. Notre volonté est ainsi 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.

**A ce jour, France Assos Santé Hauts-de-France regroupe 73 associations militantes pour les droits des patients et des usagers, qui réunissent au total plusieurs millions d'adhérents.**



## Une approche interassociative existante 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 sanitaire.

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.

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, délégations régionales de France Assos Santé.

## Une présence sur l'ensemble du territoire pour... **des actions concrètes et coordonnées !**



La délégation Hauts-de-France oeuvre à représenter et défendre les intérêts communs de tous les usagers du système de santé, nous menons au quotidien des actions au niveau national ainsi qu'à l'échelle de notre région et de nos territoires qui se répartissent autour de 4 axes prioritaires.

## Une union de près de ... **100 associations sur toute la France !**

# Présentation de la délégation Hauts-de-France

## 73 Associations membres

**ADEP Insuffisants Respiratoires** (*Association de Défense et d'Entraide des Personnes Handicapés*)

**ADMD** (*Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité*)

**Advocacy France** : GEM Les ch'tits bonheurs

**AFA Crohn RCH France** (*Association François Aupetit*)

**AFH** (*Association Française des Hémophiles*) : Nord Pas-de-Calais, Picardie

**AFM-Téléthon** (*Association Française contre les Myopathies*)

**AFPric** (*Association Française des Poly arthritiques*)  
Nord

**AFTC** (*Association Familiale des Traumatisés Crâniens et Cérébrolésés*) : Picardie, Nord-Pas-de-Calais,

**AIDES** Hauts-de-France

**APF France handicap** Hauts-de-France

**ARGOS 2001** Oise

**Au-delà du Cancer**

**CDAFAL** (*Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques*) Pas-de-Calais

**CLCV** (*Association Consommation Logement et Cadre de Vie*) : Béthune, du Boulonnais, Calais, Hauts-de-France, Hazebrouck, La Gorgue-Estaire, Grande-Synthe, Lille, Lomme-Haubourdin, Nord, Oise, Pas-de-Calais

**Entraid'Addict** Hauts-de-France

**Épilepsie France** 59-62

**Familles de France** Oise

**Familles Rurales** Hauts-de-France

**FFD** (*Fédération Française des Diabétiques*) : Aisne, Oise, Béthune, du Valenciennais, Lens

**FNAR** (*Fédération Nationale des Associations de Retraités et préretraités*)

**FNATH Chemin vert** (*Association des Accidentés de la vie*) Pays Chaunois

**France Alzheimer** : Aisne, Oise, Somme

**France Parkinson** : Oise, Pas-de-Calais

**France Rein** : Nord-Pas-de-Calais, Picardie

**JALMAV** (*Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie*) Saint Quentinois

**Le lien**

**Ligue contre le Cancer Comité du Nord**

**Le Planning familial** 59

**Renaloo**

**Réseau D.E.S. France**

**Sed 1+**

**Transhépate** Hauts-de-France

**UDAF** (*Union Départementale des Associations Familiales*) : Aisne, Nord, Oise, Pas-de-Calais, Somme,

**UFAL** (*Union des Familles Laïques*) : Abbeville Picardie Maritime, Amiens Métropole

**UFC Que Choisir** : Aisne, Amiens-Somme, Artois, Douai, Dunkerque, Hauts-de-France, Lille, Sambre-Avesnois Maubeuge, Senlis, Saint Omer et Montreuil sur mer et Côte d'Opale

**UNAFAM** (*Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques*)  
Hauts-de-France

**URAF** (*Union Régionale des Associations Familiales*)  
Hauts-de-France

**VMEH** (*Association des Visites des Malades en Etablissements Hospitaliers*) Oise

# Nos instances : Comité régional

## Collège 1 : Personnes malades



DELMOTTE Nadine  
ROGES Matthieu



FORTIER Simone  
SOLTYSIAK Sophie



KOJALAVICIUS Valérie  
DUBUISSON Isabelle



DESSEAUX Gérard  
ANCELET Hervé



MARS Ingrid  
LEGRAND Philippe



GUION Jean-Marie  
BULEUX-OSMANN Eric

## Collège 2 : Personnes âgées et retraitées



ABRAHAM Gérard  
DA LAGE Bernard

## Collège 3 : Personnes en situation de handicap



DIOP Marie-Aude  
COCHET Philippe



PERROT Jean  
DOUTRELANT Jacqueline



DOUTRELIGNE J-Pierre  
GAMAIN Didier



DELLOYE Christine  
FOUQUET Marie-Laurence

## Collège 4 : Associations familiales



HEE Charly  
LEROY Michel



DUCROT Evelyne  
BOUVENOT Danièle



LEFEBVRE Ghislaine  
DURIEZ Martine



LEBRUN Pierre-Marie  
BOUVART Roland

## Collège 5 : Associations de défense des consommateurs



DEGETZ Yves  
LEMARQUAND Yvon



VAN RECHEM Françoise  
VANQUELEF Didier

## Collège 7 : Qualité et sécurité de la prise en charge



HERBAUT Francine  
PIERSON FAUQUEUR P-Henry



JANISZEWSKI Sophie  
PASCAL Anne-Maria



DAUPTAIN Olivier  
CASSARIN-GRAND Aurélie

# Nos instances : Bureau régional



**Président**  
Pierre-Marie LEBRUN



**Vice-Président**  
Olivier DAUPTAIN



Jean-Marie GUION



Ghislaine LEFEBVRE



Jean PERROT



Valérie KOJALAVICIUS



Gérard ABRAHAM



Françoise VAN RECHEM



Sophie JANISZEWSKI



## Les salariés permanents

L'équipe salariée au 31 décembre 2025 :

Chloé DUPERRET  
Laureen GAJEK  
Marie ADAMY  
Maureen POLLART

- Maureen est devenue coordinatrice régionale à compter du 3 mars 2025.
- Marie a rejoint la délégation en tant que chargée de mission le 23 avril 2025.
- Laureen a rejoint la délégation en tant que chargée de mission le 25 juin 2025.
- Chloé a rejoint la délégation en tant que chargée de gestion administrative le 28 novembre 2025.



- Clémence LEVESQUE a quitté ses fonctions au sein de la délégation le 11 mars 2025.



- Maxime CATTEZ a quitté ses fonctions au sein de la délégation le 14 mars 2025.



- Amélie a quitté ses fonctions au sein de la délégation le 12 novembre 2025.



# Le plan stratégique 2023-2026

Le plan stratégique de France Assos Santé 2023-2026 s'est construit avec l'ensemble du réseau de France Assos Santé. Le processus démarré en novembre 2022 s'est clôturé dans notre région le 11 septembre 2023 par un séminaire. Ce plan stratégique a guidé les actions développées en délégation à partir de 2023, en 2024 et tout au long de 2025.

Le plan stratégique national de France Assos Santé fixe 3 grandes ambitions :

  
Renforcer la cohésion  
et la structuration du  
réseau

- Mettre en avant les réalisations des membres
- Développer des espaces de partage d'expériences, de pratiques entre les membres
- Proposer des offres de services supplémentaires aux membres
- Clarifier les missions attendues du référent des assos membres en charge de l'animation des RU
- Inciter les associations membres à communiquer sur leur appartenance à France Assos Santé et à relayer les productions

  
Revitaliser et amplifier  
la démocratie en santé

- Communiquer sur la démocratie en santé et les RU
- Recruter de nouveaux RU
- Animer la communauté des représentants des usagers et les accompagner tout au long de leur mandat.
- Sensibiliser et former les acteurs du réseau de France assos santé (gouvernance, RU, assos, formateurs) aux nouvelles formes d'engagement
- Illustrer la plus-value du rôle des représentants des usagers

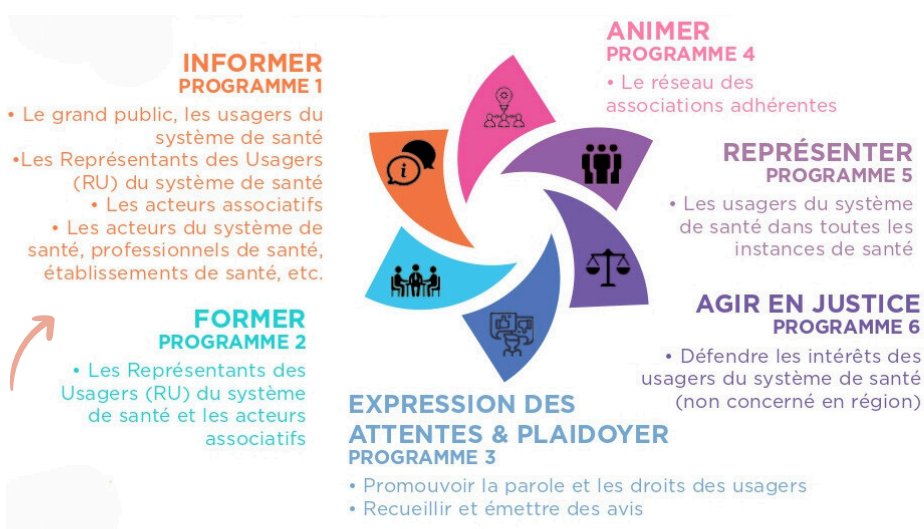
  
Eclairer et transformer les  
politiques publiques ayant  
un impact sur la santé

## Les thématiques prioritaires à traiter en région :

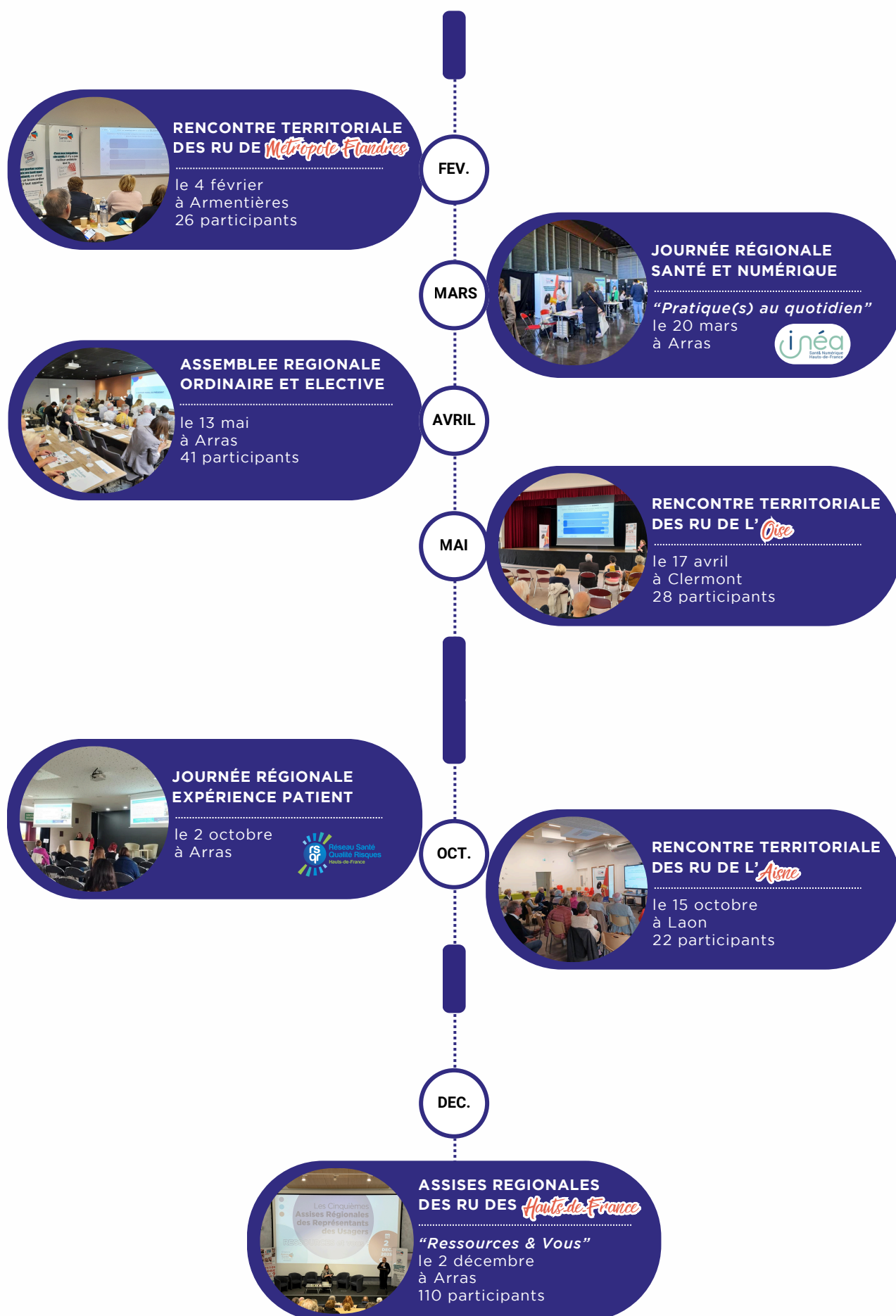
- Les politiques de prévention en santé, qui peinent à se déployer de manière visible pour l'ensemble des acteurs.
- La détérioration de l'accès à des soins de qualité
- Les inégalités sociales et territoriales en matière de santé, de plus en plus criantes.

France Assos Santé, dont la délégation Hauts-de-France, œuvre à représenter et à défendre les intérêts communs de tous les usagers du système de santé en menant au quotidien des actions réparties autour de 5 axes prioritaires :

Les 5 programmes d'actions



# Nos actions 2025 : les temps forts



# # FORMATION

**317** Participants aux formations et groupes d'échanges

**89** Participants aux groupes d'échanges

**12** Sessions en  
distanciel



**3** Sessions  
RUEA en  
mixte



**8** Sessions en  
présentiel



Taux de satisfaction sur l'ambiance générale  
des formations **83%**

Suffisamment de cas concrets lors de  
la formation RU en Avant **100%**

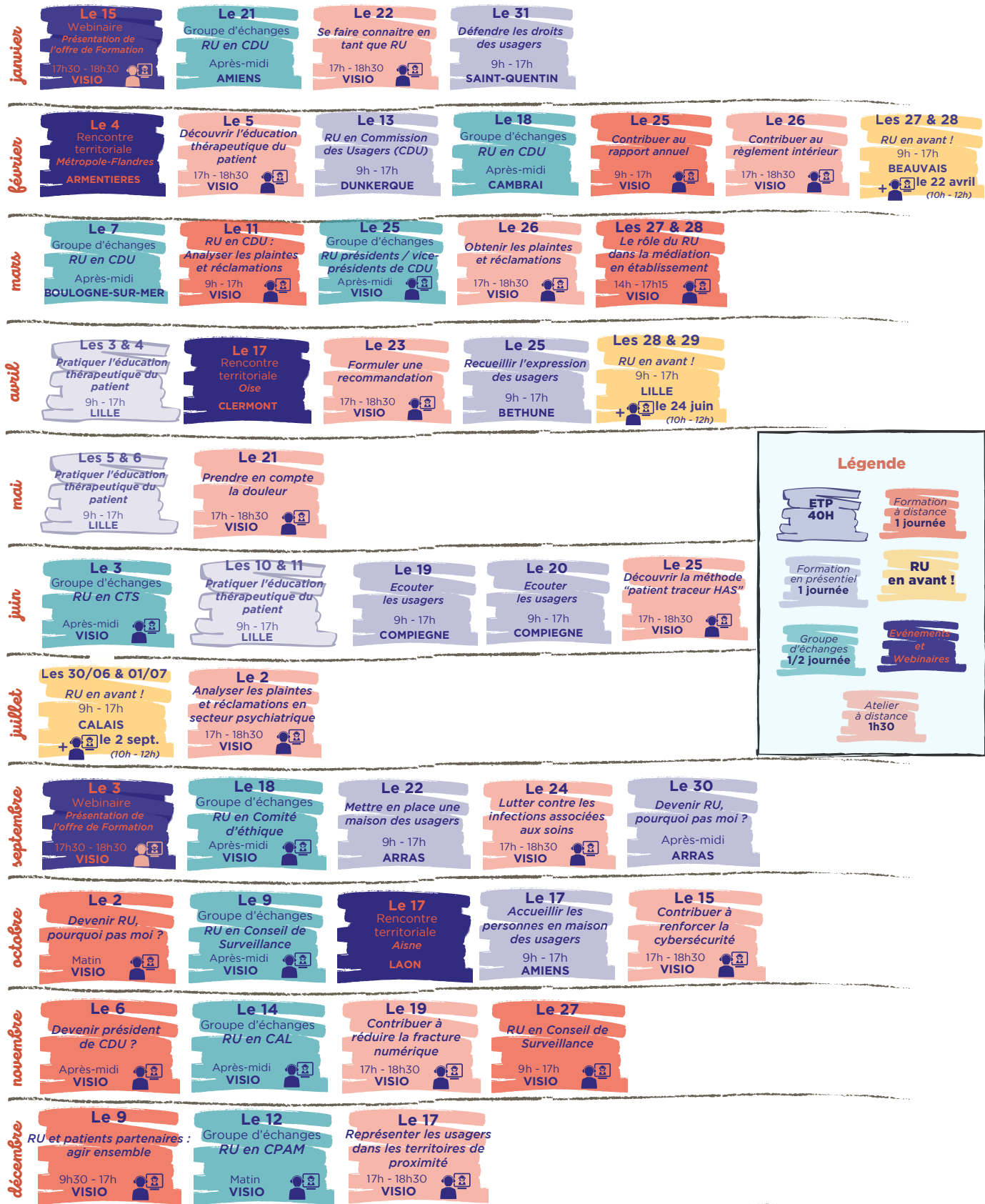
Taux de satisfaction des groupes d'échanges **85%**

Evaluation globale sur l'organisation  
des formations **82%**

*Session très enrichissante  
avec des thèmes très  
divers directement liés à  
la vie associative des RU*

*Etant débutante, cette  
formation m'a permis de mieux  
comprendre le contexte  
psychiatrique et la stature à  
avoir et ma position de RU*

# Formations et groupes d'échanges réalisés en 2025



### Légende

- ETP 40H
- Formation à distance 1 journée
- Formation en présentiel 1 journée
- Groupes d'échanges 1/2 journée
- RU en avant !
- Evénements et Webinaires
- Atelier à distance 1h30

# # ANIMATION & REPRESENTATION

Au 31 décembre 2025, la délégation France Assos Santé Hauts-de-France compte **73 associations** membres qui constituent l'Assemblée Régionale et sont réparties en 7 collèges dont l'objet est la défense des intérêts de l'ensemble des usagers du système de santé.

L'Assemblée régionale annuelle de la délégation Hauts-de-France s'est déroulée le 13 mai 2025 à l'Hôtel Mercure d'Arras.

L'ordre du jour était dense puisque cette année, l'assemblée régionale ordinaire était suivie d'une assemblée régionale électorale.

Les associations présentes ou représentées **ont élu les membres du Comité régional** : 20 binômes associatifs (titulaires/suppléants) parmi 6 collèges : 1,2,3,4,5 et 7. Le Comité régional a ensuite  **voté pour élire les membres du Bureau** : 9 membres, issus du Comité régional.

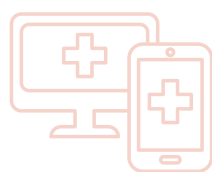
Au delà de l'assemblée régionale, la vie associative de la délégation en 2025 a été marquée par **10 réunions de bureau** et **4 comités régionaux** dont deux thématiques autour des sujets de la **coordination des soins** et de **l'organisation territoriale de la santé mentale en région** et un dédié à un temps de travail collaboratif sur les priorités d'actions de la délégation dans les champs de la **Santé Mentale et de la Prévention**.

Des groupes de travail thématiques se sont constitués en lien avec les problématiques soulevées par les différentes commissions.

## Notre vie associative en 2025



# Les commissions en action



## La commission E-Santé

Elu responsable de la commission : Olivier DAUPTAIN (Le lien)

*Travaux sur l'année 2025 :*

- Reprise en main des sujets par la commission
- Présentation d'un tiers-lieu d'expérimentation en e-santé et d'un projet de Réhabilitation Augmentée des Urgences Chirurgicales digestives
- Définition d'une feuille de route pour l'année 2026

## La commission Formation

Correspondant formation : Jean-Pierre DOUTRELIGNE (France Alzheimer Somme)

*Travaux sur l'année 2025 :*

- Bilan des formations 2024 et lancement de l'offre 2026
- Enquête de recueil des besoins en formations
- Proposition et validation des demandes de formations 2026
- Consolidation du projet RU Ressource



## La commission Santé mentale

Elue responsable de la commission : Simone FORTIER (Epilepsie France)

*Travaux sur l'année 2025 :*

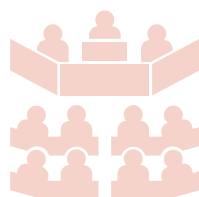
- Organisation d'un webinar sur Quality Rights avec le CCOMS
- Lancement d'une démarche pour définir une feuille de route pour l'année 2026 lors d'un comité régional

## La commission Personnes âgées

Elu responsable de la commission : Bernard DA LAGE (FNAR)

*Travaux sur l'année 2025 :*

- Publication, avec l'Inter-CVS 59, d'un rapport recueillant la parole des familles de résidents en EHPAD
- Émission d'un avis et de recommandations sur un flyer relatif à la vaccination en EHPAD sur demande du CPias Hauts-de-France
- Préparation de la phase d'expérimentation du projet "Démocratie en EHPAD"



## La commission Représentation

Elu responsable de la commission : Didier VANQUELEF (UFC Que choisir)

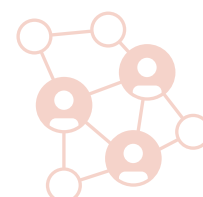
*Travaux sur l'année 2025 :*

- Travail sur les renouvellements (CoReSS, CS, CDU, CDSP) - Relecture des formulaires de candidatures et des courriers de nomination
- Travail sur les critères avec le service démocratie en santé de l'ARS HDF
- Travaux en lien avec le projet RU Ressource

## La commission Réseau

*Travaux sur l'année 2025 :*

- Renouvellement des instances internes à la délégation : préparation des élections du comité régional et du bureau régional



# Nos groupes de travail

## Accès aux équipes soignantes

Le groupe de travail s'est réuni 4 fois au cours de l'année.

Travaux sur l'année 2025 :

- Lancement de l'enquête régionale sur l'accès aux soins dans les territoires
- Deux COFIL restreints pour définir le périmètre du projet d'enquête et procéder au choix du prestataire pour la réalisation de l'enquête
- Deux temps de travail avec le prestataire, le président et le vice-président afin de préparer l'enquête et les focus groupes à venir en 2026

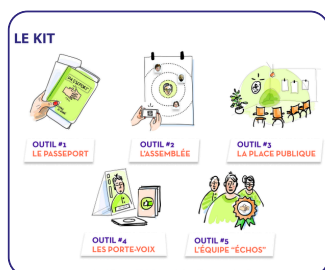


## Promouvoir la démocratie en EHPAD

Le comité de pilotage du projet s'est réuni 1 fois au cours de l'année.

Travaux sur l'année 2025 :

- Présentation du rapport "Paroles de familles" aux partenaires
- Présentation de la synthèse des ateliers de design collaboratif menés en EHPAD et du cahier d'idée de kits d'outils pour promouvoir la démocratie en EHPAD
- Préparation de la phase d'expérimentation du projet en établissements



## Prévention

Lancé en 2024, le groupe de travail s'est réuni 1 fois au cours de l'année.

Travaux sur l'année 2025 :

- Recensement des actions de prévention et promotion de la santé au sein des associations membres de l'URAASS
- Partenariat avec Promotion Santé Hauts-de-France en vue de renforcer les compétences du réseau sur la prévention et la promotion de la santé
- Participation aux travaux de la CRSA pilotés par l'Agence Régionale de Santé sur la lisibilité et la visibilité de l'offre en prévention en région Hauts-de-France



# Journées régionales et territoriales

## Les rencontres territoriales des Représentants des Usagers

Suite aux troisièmes assises régionales des Représentants des Usagers de 2023, la délégation a souhaité proposer des rencontres aux représentants des usagers à l'échelle des territoires de démocratie sanitaire (six territoires de santé en région Hauts-de-France). Le but étant de favoriser leur interconnaissance et l'échange entre les RU (tous mandats confondus), de faire connaître France Assos Santé aux associations et représentants à travers la région et de contribuer à une meilleure connaissance des problématiques rencontrées par les RU en prenant davantage en compte les spécificités des territoires. Ces rencontres permettent aussi de mettre en avant le rôle des Conseils Territoriaux de Santé et des Commissions Territoriales des Usagers auprès des RU en établissements.

Nous avons donc coorganisé avec chaque CTU six rencontres territoriales sur 2024/2025 comprenant l'animation par l'équipe de la délégation de groupes d'échanges et d'analyse de pratiques, un temps d'échanges et d'interconnaissances entre bénévoles associatifs d'un même territoire et un sondage en direct sur les Droits en difficultés sur les territoires. La CTU prenant ensuite en charge un temps d'animation sur la thématique de son choix : *présentation des actions de la CTU et du CTS, présentations de mandats, coordination dans la gestion des situations complexes en santé mentale, avis de la CTU sur l'analyse territoriale du Rapport Annuel du Droit des Usagers [RADU]...* Trois rencontres ont eu lieu en 2024 (Pas-de-Calais, Hainaut et Somme), les trois autres territoires de santé de la région ont pu bénéficier de ces événements en 2025 :

- o La rencontre territoriale des RU de Métropole Flandres, le 4 février à ARMENTIERES a réuni 26 participants
- o La rencontre territoriale des RU de l'Oise, le 17 avril à CLERMONT a réuni 28 participants
- o La rencontre territoriale des RU de l'Aisne, le 15 octobre à LAON a réuni 22 participants



## Les verbatims issus des sondages réalisés lors des six rencontres

Pas-de-Calais

Passage dans x établissements  
 Manque de communication  
 Droit à mourir  
 Choix traitement  
 sur bilan annuel greffé  
 Confidentialité  
 Faux diagnostic en urgence  
 Choix privé public  
 Non respect de l'intimité de l  
 Présence des aidants  
 Refus de prise en charge  
 Non respect  
 Mauvaise orientation  
 Non prise en charge d'un enfant  
 Non-respect du libre choix

Somme

Difficulté pour les autistes  
 Refus d'une anesthésie  
 Erreur de salle d'opération  
 Non écoute des besoins patient  
 Non respect de la intimité Neant  
 Mauvais diagnostic  
 Non professionnalisme Suivi

Oise

soins palliatifs + precoce  
 Manque de médecin en cas covid  
 Un usager qui n'écoute pas  
 Intement arraché alzheimer  
 tard d'intervention SAMU  
 Annonce cancer entre 2 portes  
 Pas encore vécu de situation  
 Opération sans consentement  
 Manque de généralistes  
 Partage d'info sans  
 Un cas d

Hainaut

Non considération décès  
 Praticien grossier  
 Contentions  
 Praticien attitude de sachant  
 Respect du consentement au  
 Désaccord spécialiste interne  
 Refus d'une IRM au CH radiolog  
 Cardio a ignoré mon fils  
 Obligation d'une radi  
 Praticien injurieux  
 Nom du médecin  
 agressivité praticien urgence  
 prescription non expliquée  
 Diagnostic Je viendrai dans 3 jours

Métropole-Flandres

Non respect consentement  
 Obs sur le physique  
 Mauvais diagnostic  
 Énoncé incompréhensible  
 Mauvais diagnostic initial  
 Retard diagnostic Informations sur les soins  
 Connaissance des coûts Soins Erreur de diagnostic  
 Identification aux urgences RAS Trompé de doigt Coût prestation annexe

Aisne

Soin non réalisé  
 Contention et claque au réveil  
 Cumul non respect inti et secr  
 Soutenance de 95 ans qui est tom  
 Attention à l'intimité  
 Respect intimité nudité  
 Inversion d'étiquette pa  
 Erreur de dossier  
 Douche mal adaptée

## Santé et numérique - Pratique(s) au quotidien | 20 mars à Arras

La délégation était partenaire de la journée régionale Santé et numérique - Pratique(s) au quotidien organisée par le GRADeS Inéa et l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France. L'équipe salariée de la délégation mais aussi du siège ainsi que les élus régionaux ont participé activement aux différents ateliers. L'un des ateliers sur les données de santé était organisé et animé par l'équipe.

Au coeur de cette journée, les retours concrets d'usages des outils numériques dans la santé.



## Journée Expérience Patient | 2 octobre à Arras

La délégation était partenaire de la journée régionale d'échange consacrée à l'expérience patient en Hauts-de-France organisée aux côtés du Réseau Santé Qualité Risques, de l'AHNAC et de l'OMEDIT.

Cette journée avait pour objectif de proposer aux établissements ainsi qu'aux représentants des usagers de venir échanger sur les actions mises en place en région pour mettre le patient au cœur du parcours de soins !



## Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers des Hauts-de-France

Pour la cinquième année consécutive, nous avons organisé une rencontre destinée à l'ensemble des Représentants des Usagers des Hauts-de-France. Plus de 110 participants y ont pris part le mardi 2 décembre 2025 à Arras, à l'occasion des Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers, sur le thème : « Représentant des Usagers : Ressources & vous ! ».

La matinée a débuté par la présentation du bilan de l'appel à candidatures des représentants des usagers (RU) en CDU, assurée par le service Démocratie en santé et gouvernance de l'ARS, suivie d'un point sur l'offre de formation prévue pour 2026. Elle s'est conclue par un retour sur les rencontres territoriales organisées par la délégation entre 2024 et 2025.

L'après-midi a fait la part belle à l'intelligence collective, avec des ateliers participatifs autour de la question « Quel est l'hôpital idéal de demain pour les usagers ? ». Les échanges ont ensuite permis de mettre en lumière le nouveau dispositif des "RU Ressource" ainsi que le kit de visibilité des RU en établissements. La journée s'est achevée par la présentation des perspectives stratégiques pour 2026, année marquée par le renouvellement de nombreux mandats (CS, CDU, CPAM, CDSP, CISAAP, CRAL, CRSA).



Cliquez sur les images pour accéder à un retour plus complet sur la journée !

# Les événements de partenaires



## Le 23 janvier | Arras

La délégation a participé à une **journée d'échange et de pratiques** à destination des équipes de Lits Halte Soins Santé (LHSS) et des équipes Spécialisée de Soins Infirmiers Précarité (ESSIP) organisée par la **Fédération des Acteurs de la Solidarité Hauts-de-France**.

L'intervention portait sur le thème : "Quelques définitions de consentement aux soins, renoncement aux soins, non recours et refus de soins".

## Le 24 avril | Amiens

La délégation a participé à la **Journée régionale dédiée aux Droits des Usagers** organisée par la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) et l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France. La journée 2025 mettait à l'honneur les **"Représentants des usagers : acteurs incontournables de notre système de santé"**.



## Le 22 mai | Lille

La délégation a assisté à un après-midi d'échanges et d'interventions organisés par la **Mutualité Française à Science Po Lille** sur le thème : **"Comment améliorer l'accès à la Santé mentale pour tous ?"**.

## Le 27 mai | Lille

La délégation a participé à la signature de la nouvelle convention du **Conseil Lillois de Santé Mentale** à la Mairie de Lille. Cette nouvelle signature marque la poursuite de notre engagement commun pour promouvoir la santé mentale, renforcer la prévention, et favoriser l'inclusion sociale sur notre territoire.



## Le 3 juin | Lille

La délégation a participé à la **Cinquième Journée régionale des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé Hauts-de-France**. L'équipe s'est mobilisée autour des ateliers de la journée sur la santé mentale ou le numérique pour faire entendre une voix essentielle : celle des usagers.

# Les événements de partenaires

## Le 20 juin | Lille

La délégation a participé à une **journée d'étude sur les patients-experts à l'Université de Lille.**

Une journée d'étude organisée par les étudiants du master, consacrée aux patients-experts et à leur place dans notre système de santé.



## Le 4 juillet | Amiens

La délégation a participé à l'**Assemblée générale du Gérontopôle des Hauts-de-France.**

Cette instance constitue un vrai moment d'échange autour des enjeux du vieillissement, de la qualité de vie des personnes âgées et de l'innovation en santé dans notre région.

## Le 9 octobre | Amiens

La délégation a participé à la **Journée de rentrée sociale de l'URIOPSS Hauts-de-France** avec une intervention sur le thème : « Être usager, ce n'est pas être client : défendre la dignité dans l'accès aux services ».



## Le 28 novembre | Lille

La délégation a participé à la **Huitième Journée Régionale de l'Exercice Coordonné**, sur le thème : « Relevons ensemble les défis d'aujourd'hui et demain », organisée par la FEMAS Hauts-de-France.

## Le 11 décembre | Amiens

La délégation a participé à la dernière **Assemblée Plénière** de l'année 2025 de la **Conférence Régionale de Santé et d'Autonomie**. Pierre-Marie Lebrun, président de notre délégation, a porté la voix des usagers et a réaffirmé notre position sur plusieurs sujets : le zonage des médecins généralistes et notre enquête sur l'accès aux soins dans les territoires.



# Les mandats

La délégation régionale collabore avec les services de démocratie sanitaire, de l'offre de soins et bien d'autres services de l'ARS concernant le renouvellement des mandats de RU, notamment ceux en CDU. Cette collaboration permet l'alimentation en continu de l'Annuaire des RU lancé en 2023.

En 2025, la délégation a contribué à l'organisation de plusieurs appels à candidatures. France Assos Santé Hauts-de-France a communiqué auprès des associations pour présenter les mandats et pourvoir un maximum de mandats de RU dans les différentes instances (CDU, CoReSS, CS, CDSP).

La délégation régionale a poursuivi l'alimentation de la rubrique mandat sur sa page régionale.

## Appel à candidatures pour les RU en Commissions des Usagers

	<b>Appel à Candidatures (du 22 septembre au 2 novembre 2025)</b>
<i>Nombre de sièges à pourvoir</i>	816 sièges ; 408 titulaires ; 408 suppléants
<i>Nombre d'établissements concernés</i>	204 CDU d'établissements
<i>Nombre de candidatures</i>	736 candidatures (608 retenues) par 54 associations
<i>Nombre de candidats</i>	406 candidats (1 à 12 candidatures par RU)
<i>Mandats pourvus</i>	390 titulaires sur 408 = 95.6 % 226 suppléants sur 408 = 55.3 % Total = 75.5 % de mandats pourvus
<i>Etablissement(s) sans aucun RU suite à l'AAC</i>	0 établissement
<i>Etablissement(s) avec 4 RU suite à l'AAC</i>	84 établissements = 41 %
<i>Nombre de primo-siégeants</i>	90 primo-siégeants

### Dispositif « RU Ressource »



Dans un contexte de renouvellement et de besoin renforcé d'accompagnement des nouveaux représentants, l'idée initiale consistait à mettre en place un dispositif de parrainage reposant sur des représentants expérimentés. La délégation a finalement opté pour **la création du dispositif « RU Ressource »** qui a pour objectifs d'accompagner les nouveaux RU dans leur intégration et leur prise de fonction, de valoriser l'expérience et les compétences des RU déjà engagés, de renforcer la coopération et l'entraide entre pairs, et de promouvoir les valeurs portées par France Assos Santé.

Afin d'identifier les RU intéressés par ce nouveau rôle, un questionnaire a été diffusé à l'ensemble du réseau. Une **réunion de présentation du dispositif** a ensuite été organisée, permettant de préciser les attendus, les modalités de fonctionnement et les engagements réciproques.

À l'issue de ce processus d'appel à candidatures, **onze RU Ressources départementaux** se sont portés volontaires (*Annie Windels, Bernard Da Lage, Bertrand Bauduin, Didier Gamain, Elisabeth Koral, Francine Guillot, Jean Perrot, Jean-Pierre Doutréline, Marie-France Prin, Marie-Thérèse Brackenier, Yves Billaud*). Et afin de renforcer la cohérence et l'animation du dispositif, le président et le vice-président de la délégation (*Pierre-Marie Lebrun et Olivier Dauptain*) ont aussi été désignés comme RU Ressources afin de contribuer au partage d'expériences à l'échelle régionale.

L'ensemble des **RU Ressources** ont été officiellement présentés lors des Assises régionales des RU du 2 décembre 2025.

## Lancement de l'appel à candidatures pour les Représentants des usagers en Conseils de Caisses Primaires d'Assurance Maladie

Après 4 ans de mandat, le renouvellement des représentants des usagers en Conseils de Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) aura lieu début 2026.

L'appel à candidatures a été lancé auprès du réseau des associations membres à la fin du mois d'octobre 2025. Les candidatures pour ce mandat sont présentées par France Assos Santé.



Le 12 novembre, aux côtés de deux autres délégations (Bourgogne Franche-Comté et Centre-Val-de-Loire) l'équipe a proposée un webinaire de promotion du mandat mettant en avant les critères d'éligibilité au mandat, les incompatibilités éventuelles et les postes disponibles dans les différentes délégations. 25 bénévoles ont pu participer en direct à l'échange. Le webinaire a ensuite été mis à disposition en replay pour les bénévoles intéressés.

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

Les élus de la délégation participent aux instances de démocratie sanitaire et organismes de santé régionaux, ils peuvent être accompagnés d'un salarié selon la thématique.

- Conseil de surveillance de l'Agence Régionale de Santé
- Centre Régional Dépistage des Cancers Hauts de France (CRDC)
- Comité régional consultatif d'allocation des ressources (CCAR) relatif aux activités d'urgence, de psychiatrie et de soins médicaux et de réadaptation (SMR)
- Chambre disciplinaire de l'ordre des pédicures podologues
- Comités départementaux de l'aide médicale urgente, de la permanence des soins et des transports sanitaires (CODAMUP-TS) : 5
- Comité départemental de la charte romain jacob Nord
- Comité régional stratégique des systèmes d'information de santé (CORSSIS)
- Comité régional du Numérique en Santé
- Comité technique BrocoPneumopathie Chronique Obstructive (BPCO)
- Commission régionale de l'activité libérale
- Commission paritaire régionale des Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)
- Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)
- COPIL de l'Agence régionale de Santé (Antibiorésistance, Chutes, Endométriose, Esprève, Naissance / petite-enfance, santé mentale, parcours en santé bucco-dentaire en EHPAD, vie intime, affective et sexuelle en EHPAD)
- Copil du Conseil Lillois de Santé Mentale (CLSM) pour les villes de Lille et de Lomme
- Groupes de travail ARS : urgences, vaccination, prévention, femmes et vulnérabilités...
- Espace de réflexion éthique régional
- Fédération hospitalière de France (FHF)
- Gérontopole
- Greco Expert
- Conseil d'Administration du Réseau santé qualité risques Hauts-de-France



## Suivre le renouvellement de l'agrément

La délégation poursuit son 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.

# # EXPRESSION DES ATTENTES & PLAIDOYER



## 3 Enquêtes régionales

- La démocratie en Ehpad : paroles de familles
- Accès aux soins dans les territoires « Qui pour me soigner ? »
- Renouvellement des mandats de RU en CDU en Hauts-de-France en 2025



## 2 Communiqués de presse

- La santé, tout le monde y a droit :  
4 délégations de France Assos Santé passent en mode FALC pour parler des droits !
- Les droits des patients à la portée de tous :  
4 clips FALC à partager



## 1 Lettre ouverte

- Courrier de lancement de l'appel à candidatures des Représentants des Usagers en Commissions des Usagers

## Le projet “La démocratie en Ehpad” - Rapport d'enquête : « La démocratie en Ehpad : paroles de familles »

France Assos Santé Hauts-de-France et l'Inter-CVS 59 portent ensemble, depuis 2023, un projet visant à promouvoir la démocratie en Ehpad.

En février 2025, après avoir réalisé en septembre 2024 un premier rapport élaboré à partir du recueil de la parole de résidents, l'Inter-CVS 59 et France Assos Santé Hauts-de-France ont publié un rapport recueillant la parole des familles de résidents en EHPAD.

Volontairement plus court puisque complémentaire au premier rapport, ce document donne à voir le vécu des familles et leurs besoins d'expression et de participation à la marche des établissements qui accueillent leur parent.

Pour cela, nous avons mené 3 groupes d'échanges avec 14 personnes membres de familles de résidents sur le thème de la démocratie.

- Le nécessaire accompagnement du choc lié à l'entrée d'un parent en Ehpad
- La reconnaissance du rôle d'aidant des familles
- Leur participation à la vie collective
- Leur vigilance quant à la bienveillance de leur parent
- Leur accès à l'information et à la participation aux instances de démocratie que sont les Conseils de la Vie Sociale

Ce sont autant de sujets à découvrir dans le rapport « La démocratie en Ehpad : paroles de familles de résidents », publié en février 2025 par l'Inter-CVS 59 et France Assos Santé Hauts-de-France.



Ce document met en lumière le vécu concret des proches face à l'entrée d'un parent en établissement, leur rôle d'aidants, leurs attentes d'information, de participation et de reconnaissance au sein de la vie collective, et leur implication dans les instances de démocratie locale telles que les Conseils de la Vie Sociale (CVS).

Cette démarche vise à renforcer la participation effective des familles et à promouvoir une plus grande démocratie en EHPAD, en alimentant le plaidoyer de France Assos Santé pour des établissements plus ouverts, transparents et respectueux des droits des résidents et de leurs proches.

Ce rapport, ainsi que les travaux complémentaires menés précédemment sur la parole des résidents, constitueront en 2026 un socle pour la poursuite du plaidoyer et le lancement d'un projet de création d'un kit d'outils opérationnels visant à favoriser l'expression, la participation et le pouvoir d'agir des résidents d'EHPAD et de leurs familles.

Conçus dans le cadre d'une démarche de design collaboratif et participatif avec les personnes accompagnées, ces outils seront expérimentés dans des EHPAD pilotes afin d'en évaluer l'appropriation, les effets et les conditions de pérennisation à une échelle régionale.

## Lancement de l'enquête sur l'accès aux soins dans les territoires "Qui pour me soigner ?" par l'Observatoire Territorial des Usagers de la Santé (OTUS)

Depuis plus de dix ans, France Assos Santé Hauts-de-France s'engage dans une démarche active d'écoute des usagers du système de santé. En lien avec les travaux initiés de 2012 à 2017, dans le cadre de l'observatoire OTUS (Observatoire territorial des usagers de la santé), elle porte une attention constante à la parole des citoyens sur leurs parcours de soins et leurs difficultés d'accès.

Après plusieurs groupes de travail sur la thématique de l'accès aux équipes soignantes en 2024 et des échanges entre les élus de la délégation posant le constat des difficultés sur ce sujet en région en début 2025, c'est en juin 2025 que la démarche d'enquête a pu être officiellement lancée par une demande de subvention adressée au directeur général de l'ARS Hauts-de-France.

Nous avons décidé de renouveler la méthodologie d'enquête utilisée entre 2012 et 2017 afin de pouvoir mieux connaître la vision, les attentes et les besoins des usagers du système de santé en évaluant l'impact réel de la politique de santé définie par le Projet Régional de Santé (PRS) et de porter la parole des usagers lors de l'élaboration du prochain PRS. Notre enjeu étant de pouvoir comparer les données fournies lors de notre enquête antérieure avec les données que nous pourrions recueillir sur le terrain à l'occasion de cette nouvelle enquête. Le bureau régional a fait le choix de renouveler l'enquête sur les 5 territoires de l'enquête précédente et de rajouter deux territoires supplémentaires (un de notre choix et un sur proposition de l'ARS) afin d'avoir un panel large et diversifié pour montrer l'hétérogénéité de notre région.



L'enquête prévoit donc un focus groupe dans chaque territoire suivant :

- Douchy-les-Mines (territoire enquêté entre 2012 et 2017)
- Saint-Quentin (territoire enquêté entre 2012 et 2017)
- Amiens (territoire enquêté entre 2012 et 2017)
- Fruges/Hucqueliers (territoire enquêté entre 2012 et 2017)
- Compiègne (territoire enquêté entre 2012 et 2017)
- Le Nouvion-en-Thiérache (territoire ciblé par la délégation)
- Ham (territoire ciblé par l'ARS Hauts-de-France)

L'enquête est pensée en 3 phases :

1. La première phase, dite exploratoire, repose sur des entretiens individuels avec des professionnels en contact direct avec les usagers, afin de recueillir des données qualitatives et des indicateurs existants sur le système de santé régional. Dix-sept entretiens ont été réalisés entre septembre et décembre, constituant une base solide pour la suite des travaux.
2. La deuxième phase consiste à recueillir la parole des usagers. Pour cette étape, nous avons fait le choix de travailler en collaboration avec un prestataire externe pour créer les supports d'animation des focus groupe, les animer mais aussi produire des synthèses territoriales et une régionale à la suite de ces focus groupes. Neuf focus groupes sont programmés au premier semestre 2026.
3. Enfin, la dernière phase consisterait à mettre les résultats régionaux de l'enquête en perspective d'autres remontées et enquêtes produites par le réseau des délégations régionales mais aussi en lien avec le siège de France Assos Santé afin de produire un plaidoyer plus large sur ces enjeux de l'accès aux soins.

## Enquête « Renouvellement des mandats de RU en CDU en Hauts-de-France en 2025 »



À l'approche du renouvellement de l'ensemble des sièges des représentants des usagers en commissions des usagers prévu à l'automne 2025, il était essentiel pour la délégation d'identifier les postes susceptibles d'être vacants afin d'anticiper la mobilisation nécessaire pour garantir la démocratie en santé dans la région. Dans le **cadre du bilan de fin de mandat, nous donc avons lancé une enquête auprès des représentants des usagers en CDU** de la région Hauts-de-France du 25 juin 2025 au 25 juillet 2025 inclus.

119 Représentants des Usagers (RU) en Commissions des Usagers (CDU) ont répondu à l'enquête sur 408 RU en CDU en région.



### Les communiqués de presse

- **Le 4 mars 2025**, la délégation a rédigé un communiqué de presse **“La santé, tout le monde y a droit : 4 délégations de France Assos Santé passent en mode FALC pour parler des droits !”** afin de présenter les quatre nouveaux documents sur les droits des usagers de la santé, en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) produits par la délégation en collaboration avec trois autres délégations que sont Bretagne, Grand Est et Guyane.
- Dans la continuité du travail sur les documents FALC, nous avons poursuivi la collaboration avec les délégations Grand Est, Bretagne et Guyane et publié le **3 décembre 2025**, un communiqué de presse **“Les droits des patients à la portée de tous : 4 clips FALC à partager”** annonçant la mise à disposition de 4 vidéos, courtes et pédagogiques, afin de renforcer la connaissance et l'appropriation des droits fondamentaux des usagers du système de santé.

France Assos Santé Hauts-de-France a relayé les communiqués de presse nationaux de France Assos Santé.



### Une lettre ouverte

Le **17 juin 2025**, Pierre-Marie LEBRUN, président de la délégation a cosigné un **courrier de lancement de l'appel à candidatures des Représentants des Usagers en Commissions des Usagers** aux côtés du directeur général de l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France. Ce courrier met en lumière la démarche conjointe engagée pour œuvrer de manière complémentaire au service de la démocratie en santé et de la représentation des usagers.

# # INFORMATION



Publications sur le site  
France Assos Santé  
Hauts-de-France



Abonnés sur la  
page Facebook



Visites du site internet  
de France Assos Santé  
Hauts-de-France



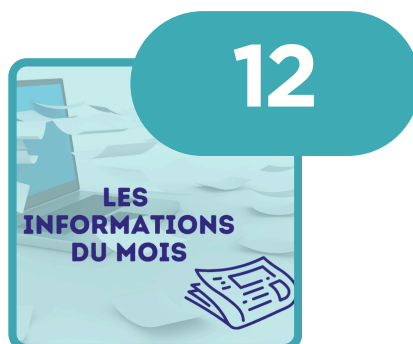
Abonnés sur notre  
page LinkedIn



Vues sur notre  
chaîne Youtube



Webinaires



Pages d'infos  
mensuelles



Vues des webinaires de  
l'année en replay

Informer, communiquer, renforcer les liens avec les RU

<https://hauts-de-france.france-assos-sante.org/>



# Les webinaires

En raison de la fin de la licence livestorm, les données concernant les vues et replays intégrés à la plateforme pour les webinaires de l'année 2025 ont été perdues.

## Webinaire « Présentation de l'offre de formation » | 15 janvier de 17h30 à 18h30



- 58 vues en replay sur youtube

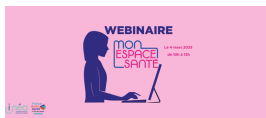
## Webinaire « Quality Right » | 7 février de 10h à 12h

avec le Centre collaborateur de L'OMS (CCOMS) pour la recherche et la formation en santé mentale

- 86 vues en replay sur youtube



## Webinaire « Mon Espace Santé » | 4 mars janvier de 10h à 12h avec le GRADES Inéa



- 14 vues en replay sur youtube

## Webinaire « Lancement de la JEDS » | 18 mars de 17h30 à 18h30

- 26 vues en replay sur youtube



## Webinaire « Le rôle du RU dans la certification des établissements » | 1 avril de 14h à 16h avec le Réseau Santé Qualité Risques (RSQR) Hauts-de-France



- 73 vues en replay sur youtube

## Webinaire « Comment m'impliquer dans la SSP en tant que RU » | 17 juin de 16h à 18h avec le Réseau Santé Qualité Risques (RSQR) Hauts-de-France

- 37 participants en direct
- 74 vues en replay sur youtube



## Webinaire « Présentation de l'offre de formation » | 3 sept. de 17h30 à 18h30



- Pas de données disponible sur le replay

## Webinaire « Le rôle du RU dans la certification des établissements » | 17 juin de 16h à 18h avec le Réseau Santé Qualité Risques (RSQR) Hauts-de-France

- 23 vues en replay sur youtube



## Webinaire « Prévention des infections et de l'Antibiorésistance » | 25 novembre de 14h à 16h avec le Centre d'appui pour la Prévention des infections associées aux soins (CPIas) Hauts-de-France



- 13 participants en direct
- Pas de données sur les vues en replay

# JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ 2025

DU 18 AVRIL AU 18 MAI

# Soigne tes DROITS

Pour faire valoir ses droits en santé, il faut les connaître !

## Tee-shirts « Je suis Représentant des Usagers »

À l'occasion de la Journée européenne des droits en santé (JEDS), une initiative originale a été lancée pour renforcer la visibilité des représentants des usagers : la création de tee-shirts portant le message « **Je suis Représentant des Usagers** ». Pensé comme un outil simple et accessible, ce support permet d'identifier plus facilement les RU lors des événements et de faciliter le dialogue avec les patients, les proches et le grand public.

Cet outil contribue à rendre plus concret et visible l'engagement des RU en faveur des droits en santé. Entre la journée régionale des droits des usagers le 24 avril et les Cinquièmes Assises des RU du 2 décembre, **près de 140 tee-shirts ont ainsi été distribués.**



## Documents FALC « J'apprends et j'utilise mes droits à la santé »



Afin de rendre les droits des patients accessibles au plus grand nombre, la délégation Hauts-de-France de France Assos Santé s'est associée aux délégations *Grand Est, Bretagne et Guyane* pour développer une série de **quatre documents en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) visant à rendre les droits des patients accessibles à tous.** Ces fiches ont pu être publiées à l'occasion de l'anniversaire de la loi dite "Kouchner" du 4 mars 2002, consacrant les droits des malades et du lancement d'un nouveau rendez-vous annuel, "Soigne tes droits". Ce projet a été valorisé par la la Commission spécialisée des droits des usagers (CSDU) de la CRSA Hauts-de-France qui lui a remis le **Label Droits des usagers de la santé 2025.**

## Vidéos FALC « J'apprends et j'utilise mes droits à la santé »

Dans la continuité de cette initiative, ces contenus ont été adaptés en **quatre clips vidéo courts**, conçus pour toucher un public plus large et faciliter leur diffusion. Ces vidéos présentent de manière simple et pédagogique quatre droits essentiels : **le droit à l'information, le droit de consentir ou de refuser des soins, le droit à une prise en charge de qualité et le droit d'exprimer des remarques ou des réclamations.**



Vidéo " J'ai le droit de savoir "



Vidéo " J'ai le droit de dire mes remarques et réclamations "



Vidéo " J'ai le droit d'être bien soigné "



Vidéo " J'ai le droit d'être d'accord ou de refuser mes soins "





01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé

### **Santé Info Droit – 01 53 62 40 30**

Ligne d'information et d'orientation sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

*Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h*

*Mardi et jeudi : 14h-20h*

[www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

### **66 Millions d'Impatients**



<https://www.france-assos-sante.org/category/66-millions-dimpatients/>

Le site porte-parole des patients impatientes, outils d'information pour mieux s'y retrouver dans le système de santé.

## **Nous contacter**

### **France Assos Santé Hauts-de-France**

10 rue Baptiste Monnoyer 59800 LILLE

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

Président

**Pierre-Marie LEBRUN**

03 66 32 18 88

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

Coordinatrice régionale

**Maureen POLLART**

06 42 60 00 44

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

Chargée de gestion administrative

**Chloé DUPERRET**

03 66 32 18 88

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

Chargée de mission

**Marie ADAMY**

07 56 34 09 08

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

Chargée de mission

**Lauren GAJEK**

06 25 47 08 09

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