

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021









# Sommaire

p 2

*Une Union Nationale*  
Et des Unions Régionales

p 3

*France Assos Santé Grand-Est*

p 3

Nos associations

p 5

Nos instances

p 8

Nos salariés

p 10

*Nos orientations stratégiques*  
2018 – 2022

p 12

*Nos actions 2021*

p 12

Développement et animation du réseau

p 16

Représentations des usagers dans les instances de santé

p 20

Expression des attentes et plaidoyer

p XX

Information

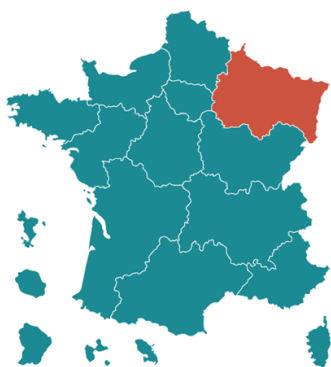
p XX

Formation



# Une Union Nationale Et des Unions Régionales

**F**orte 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 Grand-Est a été créée en juillet 2017 dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 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 voie puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.



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

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.



Observer  
et veiller



Informier



Former



Communiquer

UNE PRÉSENCE SUR  
L'ENSEMBLE DU  
TERRITOIRE POUR...

DES ACTIONS  
CONCRÈTES ET  
COORDONNÉES !

La délégation Grand-Est œuvre 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 des régions et des territoires qui se répartissent autour de 4 axes prioritaires.

France Assos Santé Grand-Est regroupe plus de 80 associations, militant pour les droits des patients et des usagers, qui réunissent au total plusieurs milliers d'adhérents.

UNE UNION DE PLUS DE...  
**80** ASSOCIATIONS  
EN GRAND-EST !

# France Assos Santé Grand-Est

## Nos associations



### Collège 1 : Associations de personnes malades

**Afa Crohn RCH France** (Association François Aupetit), **AFD 08** (Association Française des Diabétiques 08), **AFD 51** (Association Française des Diabétiques 51), **AFD 57** (Association Française des Diabétiques 57), **AFD 67** (Association Française des Diabétiques 67), **AFD Lorraine** (Association Française des Diabétiques de Lorraine), **AFM Téléthon Alsace-Lorraine** (Association Française pour la Myopathie Alsace-Lorraine), **AFM Téléthon Champagne-Ardenne** (Association Française pour la Myopathie Champagne-Ardenne), **AFPric** (Association Française des Polyarthritiques et Rhumatismes Inflammatoires Chroniques), **Aides Epinal**, **Aides Grand-Est**, **Aides Metz**, **Aides Mulhouse**, **Aides Nancy**, **Aides Reims**, **Aides Strasbourg**, **AIRAS** (Association des Insuffisants Respiratoires et des Apnéiques du Sommeil), **AIRE** (Association des Insuffisants Respiratoires de l'Est), **AIRSA** (Association Des Insuffisants Respiratoires de Sud-Alsace), **Alliance Maladies Rares Grand-Est**, **Alsace Cardio**, **ANCC** (Association Nationale des Cardiaques Congénitaux), **Apnées Grand-Est**, **Cardio Greffes Alsace**, **France Rein Alsace**, **France Rein Champagne-Ardenne**, **France Rein Lorraine**, **LCC 08** (Ligue Contre le Cancer 08), **LCC 51** (Ligue Contre le Cancer 51), **LCC 52** (Ligue Contre le Cancer 52), **LCC 54** (Ligue Contre le Cancer 54), **LCC 57** (Ligue Contre le Cancer 57), **LCC 67** (Ligue Contre le Cancer 67), **LCC 68** (Ligue Contre le Cancer 68), **Les amis de la santé de Moselle**, **Association Marfans**, **SOS hépatites Alsace Lorraine**, **SOS hépatites Champagne-Ardenne**, **URILCO 67** (Association des Stomisés 67)

### Collège 2 : Associations de personnes âgées et retraitées

**AROPA 51-08** (Associations de retraités d'entreprises et d'organismes professionnels agricoles et agro-alimentaires), **FNAR** (Fédération Nationale des Associations de Retraités), **Génération Mouvement 08**, **Génération Mouvement 10**, **Génération Mouvement 51**, **Génération Mouvement 67**, **Génération Mouvement 88**

### Collège 3 : Associations de personnes en situation de handicap

**AEGE** (Accueil Epilepsies Grand-Est), **AFTC Lorraine** (Association des Familles des Traumatisés Crâniens de Lorraine), **APF France Handicap Grand-Est**, **ASBH** (Spina Bifida), **Espoir 54**, **France Alzheimer 57**, **France Alzheimer 88**, **UNAFAM Grand-Est** (Union Nationale de Familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques du Grand-Est), **UNIAT Alsace** (Union Nationale des Invalides et Accidentés du travail d'Alsace)



# France Assos Santé Grand-Est

## Nos associations

### Collège 4 : Associations familiales

**AFC 10** (Associations Familiales Catholiques de l'Aube), **CSF 67** (Confédération Syndicale des Familles 67), **Familles de France 54**, **Familles Rurales Grand-Est**, **UDAF 08** (Union Départementale des Associations Familiales 08), **UDAF 10** (Union Départementale des Associations Familiales 10), **UDAF 51** (Union Départementale des Associations Familiales 51), **UDAF 52** (Union Départementale des Associations Familiales 52), **UDAF 54** (Union Départementale des Associations Familiales 54), **UDAF 67** (Union Départementale des Associations Familiales 67), **UDAF 68** (Union Départementale des Associations Familiales 68), **UDAF 88** (Union Départementale des Associations Familiales 88), **URAF Grand-Est** (Union Régionales des Associations Familiales)

### Collège 5 : Associations de défense des consommateurs

**Chambre de consommation d'Alsace**, **CLCV Grand-Est** (Consommation, Logement, Cadre de Vie Grand-Est), **CLCV Moselle** (Consommation, Logement, Cadre de Vie Moselle), **CRAFAL Lorraine** (Coordination Régionale des Associations Familiales Laïques), **UFC que Choisir 08** (Union Fédérale des Consommateurs 08), **UFC que Choisir Lorraine** (Union Fédérale des Consommateurs Lorraine), **UFC que Choisir 67** (Union Fédérale des Consommateurs 67), **UFC que Choisir 68** (Union Fédérale des Consommateurs 68), **UFC que Choisir 88** (Union Fédérale des Consommateurs 88), **UFC que choisir Moselle Est** (Union Fédérale des Consommateurs Moselle Est)

### Collège 6 : Associations de personnes en situation de précarité

### Collège 7 : Associations sur la qualité et la sécurité de la prise en charge/Santé

**ADMD** (Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité), **ASP Accompagner** (Association pour le développement des Soins Palliatifs), **VMEH 51** (Visites des Malades dans les Etablissements Hospitaliers 51), **VMEH 54** (Visites des Malades dans les Etablissements Hospitaliers 54), **VMEH 68** (Visites des Malades dans les Etablissements Hospitaliers 68), **VMEH 57** (Visites des Malades dans les Etablissements Hospitaliers 57)



# France Assos Santé Grand-Est

## Nos instances

### Le comité régional

#### → Collège 1 : Associations de personnes malades



Titulaire : Mireille NICLAUSE WEIBEL  
Suppléante : Catherine BEC



Titulaire : Paloma MORENO  
Suppléant : Yan PREUD'HOMME



Titulaire : Christian TROUCHOT  
Suppléante : Marie-Agnès WISS



Titulaire : Daniel RIGAULT  
Suppléante : Nadia WITZ



Titulaire : Pascal FEVOTTE  
Suppléant : Pierre CUEVAS



Titulaire : Henri SPINNER  
Suppléant : Daniel EMMENDOERFER



Titulaire : Agnès MICHEL  
Suppléant : Frédéric CHAFFRAIX



Titulaire : Jean-Michel MEYER  
Suppléant : Philippe MALFRAIT

#### → Collège 2 : Associations de personnes âgées et retraitées



Titulaire : Jean-Paul HEITZ  
Suppléant : Néant

#### → Collège 3 : Associations de personnes en situation de handicap



Titulaire : Josette BURY  
Suppléant : Néant



Titulaire : Danielle LOUBIER  
Suppléant : Jean-Marie MULLER



Titulaire : Daouïa BEZAZ  
Suppléante : Annie MOLON



Titulaire : Alain MERGER  
Suppléant : Philippe KAHN

# France Assos Santé Grand-Est

## Nos instances

### → Collège 4 : Associations familiales



Titulaire : Daniel FONTAINE  
Suppléant : Néant



Titulaire : Angèle RATZMANN  
Suppléante : Francine KLEIN

### → Collège 5 : Associations de défense des consommateurs



Titulaire : Michel DEMANGE  
Suppléante : Chantal PATTEGAY



Titulaire : Laurence GRANDJEAN  
Suppléant : Néant

### → Collège 6 : Associations de personnes en situation de précarité

### → Collège 7 : Associations sur la qualité et la sécurité de la prise en charge/Santé



Titulaire : René MALVEAU  
Suppléant : Michel SALMON



Titulaire : Rita THIRION  
Suppléante : Marie-Claude GARBANI

### → Collège 8 : Territoires



Titulaire : Jean PERRIN  
Suppléante : Thérèse BELLANGER



Titulaire : Hermann KLEIN  
Suppléante : Gilbert MEYER

### → Invité permanent



Norbert BIGEAT

# France Assos Santé Grand-Est

## Nos instances

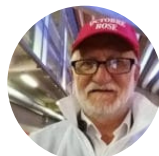
### Le bureau



**Jean-Michel MEYER**  
Président de France  
Assos Santé Grand-Est  
AIDES



**Daniel FONTAINE**  
Vice-Président  
URAF Grand-Est



**Jean PERRIN**  
Vice-Président  
Ligue Contre le  
cancer 54



**Daniel RIGAULT**  
Trésorier  
Ligue Contre le  
cancer 67



**Alain MERGER**  
Secrétaire  
AEGE



**Christian TROUCHOT**  
Représentant du  
collège 1  
FFAAIR



**Danielle LOUBIER**  
Représentante du  
collège 3  
UNAFAM



**Laurence GRANDJEAN**  
Représentante du  
collège 5  
Chambre de  
consommation d'Alsace



**Rita LEONARDI-THIRION**  
Représentante du  
collège 7  
VMEH 54



**Angèle RATZMANN**  
Invitée Permanente  
CSF 67



**Josette BURY**  
Invitée Permanente  
AFTC Lorraine



**Hermann KLEIN**  
Invité Permanent  
AFD 67



# France Assos Santé Grand-Est

## Nos salariés

### L'équipe de salariés



**Esther MUNERELLE**  
Coordinatrice  
régionale



**Céline PANCHEVRE**  
Chargée de gestion  
administrative



**Samira BOUDOUAZ**  
Chargée de mission



**Benoit FAVERGE**  
Chargé de mission

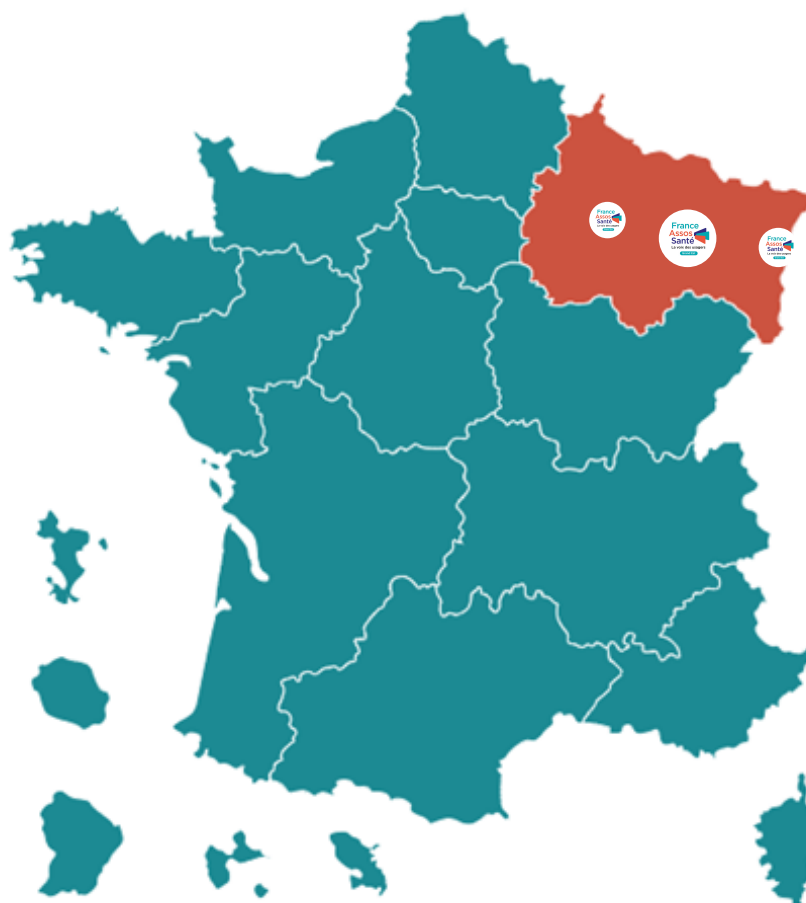


### Où nous trouver ?

**Siège social régional**  
Espace Parisot  
1 rue du Vivarais  
54500 Vandœuvre-lès-Nancy

**Antenne Champagne-Ardenne**  
7 Boulevard Kennedy  
51000 Châlons-en-Champagne

**Antenne Alsace**  
Hôpital Civil de Strasbourg  
1 Place de l'Hôpital  
67000 Strasbourg





# Nos orientations stratégiques 2018 – 2022

Les orientations stratégiques ont été initiées au niveau national avec une coconstruction impliquant 33 associations différentes ainsi que 8 URAASS (Union Régionale des Associations Agréées du Système de Santé).

De ce travail ont émergé six orientations, qui ont été validées lors de l'Assemblée Générale de France Assos Santé du 29 juin 2018 :

**OS 1** Co-construire et promouvoir des parcours de santé pour chacun

**OS 2** Agir pour garantir à tous une offre de soins accessible, adaptée, innovante et reposant sur un financement solidaire

**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

Parallèlement aux travaux menés dans les groupes de travail au niveau national, France Assos Santé Grand-Est s'est engagée dans un travail de réflexion sur les actions opérationnelles à mener en région sur les différentes orientations stratégiques.

Des premières actions ont été identifiées. Elles s'articulent et/ou complètent les actions déjà menées, en matière d'information, de formation, de plaidoyer, d'animation de réseau, et qui sont au cœur de nos missions.

Afin d'identifier les actions menées par France Assos Santé Grand-Est sur les orientations stratégiques, vous retrouverez tout au long de ce rapport, des rappels sous forme de "pastilles".







# Nos actions 2021

## Développement et animation du réseau



- Structurer et développer l'URAASS sur l'ensemble du territoire
- Animer le réseau régional et contribuer au niveau national
- Coordonner / piloter l'action de l'ensemble du réseau

**84** Associations adhérentes en 2021

**6** Réunions de bureau

**4** Réunions du comité régional

**5** Commissions de réseau

**1** Assemblée régionale en visioconférence



Commission de réseau en mixte du 9 déc. 2021

### → Commission de réseau sur le thème de la stratégie de vaccination contre la Covid-19

OS 2



**46 participants**

La docteure Annick Dierterling, directrice de la direction de la Promotion de la Santé, de la Prévention et de la Santé Environnementale à l'ARS Grand-Est, a présenté la mise en place de la stratégie de vaccination sur la région Grand-Est, dont elle est en charge. Puis s'en est suivi des échanges avec les membres associatifs présents.

### → Commission de réseau sur le thème du numérique en santé et la mise en place de la loi RGPD

OS 1



**51 participants**

La structure régionale, Pulsy, a fait un point d'étape sur la feuille de route du numérique en santé et a présenté les changements et les points de vigilance à avoir pour les associations suite à la loi Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

# Nos actions 2021

## Développement et animation du réseau

→ Commission de réseau sur le thème de l'Education Thérapeutique du Patient 



31 participants

Catherine Herdt, coordinatrice de l'Espace Ressources en ETP Grand-Est, est venue présenter le cadre réglementaire pour intervenir en ETP et ce qui est proposé en région. Ensuite, plusieurs associations du réseau ont pu témoigner de leur implication dans des programmes d'ETP.

→ Commission de réseau sur le thème de la prévention et promotion de la santé 



24 participants

Au cours de cette commission de réseau, Justine Schweich, responsable territoriale Ardennes-Marne, a présenté les missions de l'Ireps Grand-Est, notamment celle d'accompagnement des acteurs associatifs en méthodologie de projet de prévention ou de promotion de la santé, et celle de documentation permettant aux acteurs d'avoir des ressources bibliographiques ou des outils pédagogiques à disposition.

Laura Coliatti, chargée de projet régional à l'association CoActis Santé, a présenté des outils proposés par cette association pour faciliter l'accès aux soins de tous, Santé BD et HandiConnect.

→ Commission de réseau sur le thème de la santé mentale 



22 participants

Stéphane Voinson, directeur de l'association Espoir 54, est intervenu pour définir les concepts de base liés à la thématique de la santé mentale auprès des personnes.

Evelyne Kempf, déléguée de l'Unafam 52, Jean-Louis Mourey, ancien délégué de l'Unafam 88, et Thérèse Prêcheur, ancienne administratrice de l'Unafam, sont intervenus pour évoquer les instances de démocratie en santé spécifiques à la santé mentale.



Commission de réseau en mixte du 7 oct. 2021  
sur le thème de la prévention et promotion de la santé



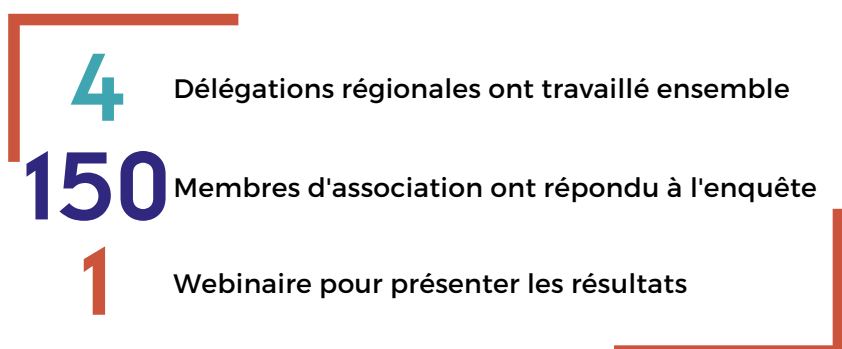
Commission de réseau en mixte du 9 déc. 2021  
sur le thème de la santé mentale

# Nos actions 2021

## Développement et animation du réseau

Enquête interrégionale "Le vécu de la crise par les associations agréées du système de santé"

OS 6



La pandémie de la Covid-19 et les mesures sanitaires qu'elle a engendrées, ont remis en cause les modes de fonctionnement des associations, qui pour autant, ont continué d'assurer des services d'intérêt général auprès de leurs publics dont les besoins n'ont fait qu'augmenter avec la crise. Afin de recueillir et d'illustrer cette nouvelle réalité pour les associations, les délégations régionales Grand-Est, Bourgogne Franche-Comté, Hauts de France et Normandie ont collaboré pour produire une enquête qui s'est déroulée en deux temps : un premier temps pour envoyer un questionnaire flash à l'ensemble des associations adhérentes du réseau, puis un second temps pour réaliser des entretiens semi-directifs avec quelques acteurs associatifs du réseau.

Au total, 150 associations ont contribué à ce travail permettant la rédaction d'un rapport complet, disponible sur notre site internet.



Un webinaire a été réalisé pour présenter les résultats de cette enquête et pour confronter les regards des personnes suivantes :

- La directrice de la Prévention et de la Promotion de la santé de l'ARS Hauts de France
- La directrice de la Qualité, gestion des risques et relation avec les usagers des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg
- Le président d'une association agréée du système de santé, la Ligue contre le cancer 51
- Le président de la délégation de France Assos Santé Hauts de France

Cette enquête a permis de montrer que, malgré tous les obstacles liés à la crise sanitaire, les associations se sont adaptées en déployant des capacités d'innovations exceptionnelles. De par cette capacité d'adaptation, les associations ont été avec les collectivités locales, un des derniers remparts à l'isolement et à la précarité sous toutes ses formes (sociale, financière, matérielle, etc.). Cette enquête a permis de mettre en lumière que c'est bien parce que les associations se sont efforcées de conserver du lien et une dynamique avec leurs publics, que la pandémie n'a pas eu raison du tissu associatif et de ses ressources. De plus, comme de coutume, elles ont œuvré et continuent à œuvrer là où il y a des manques, là où l'Etat et ses services ne s'aventurent pas, dans un contexte inédit, qui touche toute la population.

Enfin, nous avons été appelés à contribuer à la rédaction d'un article, à propos des résultats de cette enquête, dans un ouvrage à paraître en 2022, intitulé : « Crise Covid et organisation du système de santé : témoignages et regards croisés Tome II ».



# Nos actions 2021

## Représentations des usagers dans les instances de santé



- Désigner les Représentants des Usagers (RU) du système de santé auprès des instances du système de santé
- Développer, suivre et mettre à jour l'annuaire national des RU
- Informer les futurs RU et les RU en cours de mandat sur les enjeux de leurs missions

### Accompagnement dans le renouvellement des mandats

OS 4

87

Mandats de représentation de France Assos Santé Grand-Est

4

Instances ont renouvelé les mandats des RU en 2021

4

Accompagnements au renouvellement des mandats RU

L'année 2021 a été riche en renouvellement des mandats des RU. Pour accompagner ce renouvellement, France Assos Santé Grand-Est a proposé à chaque fois la même démarche :

1



Une réunion bilan avec les membres des mandatures précédentes

2



Une réunion d'information à destination des acteurs associatifs désireux de s'investir

3



Collaboration à la rédaction et à la diffusion de l'appel à candidatures

4



Une réunion de concertation pour favoriser les relations entre les RU nommés et organiser un travail collectif

5



En 2022, des réunions régulières pour répondre aux attentes et besoins des RU nommés

Les mandats concernés en 2021 sont ceux en Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI), ceux en Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA), ceux en Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) et ceux en Comité de Protection des Personnes (CPP).

**En CCI**, perdurent 3 instances pour le Grand-Est, correspondant aux anciennes régions. Le taux de nouveaux RU dans ces instances est de 37%. Un seul mandat de 2nd suppléant n'est pas pourvu.

**En CRSA**, les mandats ont été pourvus à 100% pour le collège 2 des associations d'usagers du système de santé. Un travail en amont a permis aux candidats de siéger dans les commissions spécialisées pour lesquelles ils avaient le plus d'appétences. Angèle Ratzmann (Udaf 67), Norbert Bigeat (Ligue contre le cancer 51) et Frédéric Chaffraix (SOS Hépatites Alsace Lorraine) ont obtenu, respectivement, les postes de Présidente de la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers (CSDU), Vice-président de la CSDU, et Vice-président de la commission spécialisée santé.

# Nos actions 2021

## Représentations des usagers dans les instances de santé

### Accompagnement dans le renouvellement des mandats



**En CPAM**, rare mandat obtenu au titre de France Assos Santé, 16 mandats sur 20 (Un poste de titulaire et un de suppléant attendus dans les 10 CPAM du Grand-Est) ont été pourvus au 31 décembre 2021, avec un taux de nouveaux RU de 56%.

**En CPP**, 6 RU sur 8 possibles sont officiellement nommés dans les 2 instances du Grand-Est, Est III à Nancy et Est IV à Strasbourg.

**Les taux de renouvellement et le taux de nouveaux RU dans ces mandats témoignent du dynamisme et de l'investissement de notre réseau dans la démocratie en santé.**

### La représentation de France Assos Santé Grand-Est dans les instances de santé



#### → Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM)

<b>CPAM 08</b> Agnès MICHEL	<b>CPAM 10</b> Francis FOURQUET	<b>CPAM 51</b> Badia ALLARD Christine CAQUEREAU	<b>CPAM 52</b> Patricia FEVRE	<b>CPAM 54</b> Christian TRUCHOT Josette BURY
<b>CPAM 57</b> Craziella FUMAGALLI Pierre CUEVAS	<b>CPAM 67</b> Karin INSEL	<b>CPAM 68</b> Bernard BURGER Danièle KICHENAPIN	<b>CPAM 88</b> Christine VIOT-LAROQUE	

#### → Réseaux de santé

 Marie-Claude GARBANI François CANAPLE	 Alain MERGER	 Edith AUBRY	 Marie-Claude GARBANI
 Jean PERRIN	 Jean-Michel RIDEZ	 Jean PERRIN	 Didier MEYER Frédérique GAUTTIER Badia ALLARD

# Nos actions 2021

## Représentations des usagers dans les instances de santé

### La représentation de France Assos Santé Grand-Est dans les instances de santé

OS  
4

#### → Groupe de travail et Comité de pilotage ARS

<b>CORSSISS e-Santé</b> Jean PERRIN	<b>PRAPS</b> Jean PERRIN	<b>PRSE 3</b> Alain MERGER Daniel RIGAULT	<b>Comité régional des soins urgents non programmés</b> Jean PERRIN	<b>CoPil régional des soins de proximité</b> Jean PERRIN
<b>CoPil 08 des soins de proximité</b> Jacques SCHUURMAN	<b>CoPil 10 des soins de proximité</b> Danièle LOUBIER	<b>CoPil 51 des soins de proximité</b> Christine CAQUEREAU	<b>CoPil 52 des soins de proximité</b> Didier JANNAUD	<b>CoPil 54 des soins de proximité</b> Christian TROUCHOT
<b>CoPil 55 des soins de proximité</b> Josette BURY	<b>CoPil 57 des soins de proximité</b> Mireille SCHAAL	<b>CoPil 67 des soins de proximité</b> Daniel EMMENDOERFFER	<b>CoPil 88 des soins de proximité</b> Marie-Claude GARBANI	<b>Programme régional de réduction du tabagisme</b> Daniel RIGAULT
<b>Comité régional Vaccination</b> Carmen HADEY Frédérique CHAFFRAIX	<b>CoPil Prescirmouv</b> Jean-Michel MEYER	<b>Comité d'allocation de ressources régional</b> Josette BURY Angèle RATZMANN	<b>Conseil Régional de l'investissement en santé</b> Christian TROUCHOT	<b>Comité régional Suivi de la vaccination Covid-19</b> Carmen HADEY
<b>Comité départemental Suivi de la vaccination Covid-19 - 10</b> Danièle LOUBIER	<b>Comité départemental Suivi de la vaccination Covid-19 - 51</b> Daniel FONTAINE	<b>Comité départemental Suivi de la vaccination Covid-19 - 54</b> Christian TROUCHOT	<b>Comité départemental Suivi de la vaccination Covid-19 - 55</b> Josette BURY	<b>Comité départemental Suivi de la vaccination Covid-19 - 57</b> Jean PERRIN
<b>Comité départemental Suivi de la vaccination Covid-19 - 67</b> Jean-Michel MEYER	<b>Comité départemental Suivi de la vaccination Covid-19 - 68</b> Mathieu GARE	<b>Comité départemental Suivi de la vaccination Covid-19 - 88</b> François CANAPLE Pascal FEVOTTE		

#### → Contrats Locaux de Santé (CLS)

<b>CLS Grand Nancy</b> Jean PERRIN Alain MERGER	<b>CLS du Val d'Ornois</b> Alain MERGER	<b>CLS Metz</b> Jean PERRIN
<b>CLS Coeur de Lorraine</b> Alain MERGER Christian TROUCHOT	<b>CLS du Pays Lunévillois</b> Agnès SESMAT	<b>CLS de la Vallée de la Bruche</b> Angèle RATZMANN Daniel RIGAULT Laurence GRANDJEAN Hermann KLEIN

# Nos actions 2021

## Représentations des usagers dans les instances de santé

### La représentation de France Assos Santé Grand-Est dans les instances de santé

OS  
4

#### → Participation aux instances de structures partenaires



Rita LEONARDI-THIRION



Christian TROUCHOT  
Jean PERRIN

CoPil du projet  
Passerelle  
Domicile / EHPAD

Alain MERGER  
Marie-Claude GARBANI



Jean-Michel MEYER



Jean PERRIN



Jean PERRIN



Laurence COLIN  
Gérard MACHLINE



Daniel FONTAINE

#### → Plateforme Territoriale d'Appui (PTA)



Marie-Claude GARBANI



Marie-Claude GARBANI



Marie-Claude GARBANI

#### → Communauté Professionnelle territoriale de Santé (CPTS)



Jean PERRIN



Jean PERRIN

#### → Partenariat dans les projets



Jean PERRIN



Jean-Michel MEYER

Projet TIGA  
Strasbourg

Jean-Michel MEYER

#### → Maison des Usagers



Françoise MEEDER



Alain MERGER



# Nos actions 2021

## Expression des attentes et plaidoyer



- Défendre les intérêts des usagers du système de santé
- Recueillir et analyser les avis, expériences et demandes des usagers
- Etablir des positions communes par les associations membres
- Porter les positions communes au niveau local, régional, national

### Amélioration du parcours hôpital - ville



1  
1

Partenariat avec la Structure Régionale d'Appui

Enquête régionale menée

134 Témoignages d'usagers et professionnels de santé



Alain Merger, élu référent - AEGE



France Assos Santé Grand-Est et la Structure Régionale d'Appui à la Qualité Grand-Est se sont associées pour travailler et agir sur les difficultés rencontrées par les usagers lors de leurs sorties d'hospitalisation.

Ainsi, en janvier 2021, un groupe de travail a été constitué avec des professionnels de ville, d'établissements de santé et des représentants de France Assos Santé Grand-Est.

Afin de cibler les attentes et les besoins de tous les professionnels impliqués dans le parcours du patient et bien cerner l'ensemble des manquements ayant des conséquences pour l'utilisateur, une enquête a été réalisée du 5 au 28 mai 2021 auprès des 3 publics ciblés : les professionnels des établissements de santé, les professionnels de santé en ville et les usagers du système de santé.

Cette enquête a permis de récolter 45 témoignages d'usagers qui ont évoqué des situations problématiques évitables en sortie d'hospitalisation, 24 retours de professionnels en établissements de santé et 65 retours de professionnels en ville.

Si pour 67% des professionnels en établissement de santé, la préparation à la sortie d'hospitalisation est jugée satisfaisante, elle est jugée à 93% insatisfaisante par les professionnels de ville, qui identifient plusieurs freins (coordination et communication insuffisante, difficulté dans la transmission des informations contextualisées du patient, des sorties non anticipées, etc.) Les usagers quant à eux ont mis en exergue, dans leurs témoignages, le manque d'information sur les suites de soins, la pathologie, les symptômes de convalescence, la vie au domicile. Ils regrettent que le lien avec les professionnels d'aval soit trop souvent laissé à la charge du patient. Enfin, ils dénoncent le manque d'information sur les aides mobilisables en sortie d'hospitalisation.

Ces résultats serviront de base de réflexion pour France Assos Santé Grand-Est et ses partenaires, en vue d'élaborer des outils bénéfiques, à la fois pour les professionnels et les usagers, en 2022.

# Nos actions 2021

## Expression des attentes et plaidoyer


### Education Thérapeutique du Patient



**7** Membres associatifs

**3** Réunions du groupe de travail

**6** Actions en 2021

 Hermann Klein, élu référent - AFD 67



### Participation au projet « Approche Patient Partenaire de Soins » (APPS) OS 4



Dans le cadre du projet européen sur l'approche patient partenaire en santé (APPS), France Assos Santé Grand-Est a été sollicitée par le Pr Ziegler et ses équipes du CHRU de Nancy pour être partenaire d'une étude scientifique permettant d'élaborer des recommandations à la mise en œuvre du partenariat patient-professionnel de santé dans les établissements de santé. Ainsi, le référent élu et le chargé de mission de France Assos Santé Grand-Est font partie du comité scientifique de cette étude, qui s'est réuni 1 fois au cours de l'année 2021 pour finaliser les résultats de l'étude qui doit paraître prochainement.

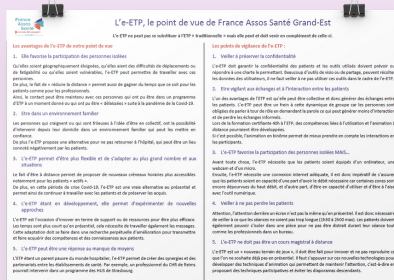
### Partenariat avec l'Espace Ressources en ETP Grand-Est OS 1

Depuis maintenant 2 ans, un partenariat a été noué entre l'Espace Ressources en ETP Grand-Est (ERETP) et France Assos Santé Grand-Est. Celui-ci a abouti à plusieurs actions en 2021.



#### 1. Participation à la WebTV " L'avenir e-ETP !?"

Hermann KLEIN et François CANAPLE, tous deux membres du Groupe de Travail de France Assos Santé Grand-Est, ont participé aux deux tables rondes de la journée régionale pour porter les valeurs de France Assos Santé et la position définie par le groupe de travail sur la question de l'e-ETP.



Note de position sur l'e-ETP portée par Hermann Klein, AFD 67, et François CANAPLE, AFD 88, lors de la journée régionale WebTV du 11 mars 2021

# Nos actions 2021

## Expression des attentes et plaidoyer

### Education Thérapeutique du Patient



## 2. Elaboration d'un outil de réflexion à la mise en place d'ateliers d'ETP sur la Vie Affective et Sexuelle

Au cours du 1er semestre, France Assos Santé Grand-Est a été sollicitée par l'Espace Ressources en ETP Grand-Est pour participer à l'un de leur Web K'Fé prévu le 25 novembre sur la thématique "La vie affective et sexuelle dans la maladie chronique et l'ETP : L'avis des patient-e-s face à la réalité des pratiques".

Ainsi, dans le cadre de son Groupe de Travail portant sur l'Education Thérapeutique du Patient (ETP), France Assos Santé Grand-Est a sollicité plusieurs acteurs d'associations différentes pour réaliser un outil de réflexion à la mise en œuvre d'ateliers d'ETP portant sur la Vie Affective et Sexuelle.

Pour recueillir la matière, nous avons réalisé un entretien collectif auprès de 5 membres issus d'associations différentes (Association Française des diabétiques 67, France Rein Lorraine, AFM Téléthon Champagne-Ardenne, Afa Crohn RCH France)

A l'issue de cet entretien, une 1ère version de la carte mentale a été créée puis soumise à d'autres acteurs associatifs du réseau s'intéressant à la thématique (Aides, SOS Hépatites Alsace-Lorraine, Association Française du Gougerot Sjögren et des Syndromes Secs, Association Française des diabétiques 88). Ce qui a permis d'alimenter davantage la carte mentale.



Cet outil de réflexion a été présenté par Valérie DUMARGNE, AFM Téléthon Champagne-Ardenne, lors du Web K'Fé de l'Espace Ressources en ETP, le 25 novembre auprès des professionnels et acteurs associatifs présents.

## 3. Participation au Comité de Pilotage de la journée régionale ETP 2022

Dans le cadre de son partenariat, l'ERETP a sollicité France Assos Santé Grand-Est pour faire partie du Comité de Pilotage de la journée régionale ETP 2022.

Deux membres du Groupe de Travail, Valérie DUMARGNE et le chargé de mission ont été désignés pour faire partie de ce CoPil qui s'est réuni 2 fois en 2021. Ces réunions ont permis de définir le thème de la future journée régionale, qui portera sur "la transversalité en ETP".

### ➔ Partenariat avec l'Agence Régionale de Santé Grand-Est



Dans le but de promouvoir l'implication des acteurs associatifs dans la construction, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes d'ETP en région Grand-Est, une expérimentation en partenariat avec l'ARS Grand-Est a été mise en place. En effet, France Assos Santé Grand-Est oriente les porteurs de programmes n'ayant pas mentionné d'association dans ces programmes vers les acteurs associatifs de son réseau, via l'ARS.

# Nos actions 2021

## Expression des attentes et plaidoyer

### Education Thérapeutique du Patient

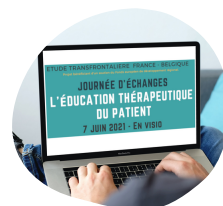
OS 1 OS 4

#### → Co-animation lors de la journée d'échanges "L'éducation thérapeutique du patient"

OS 1

L'Observatoire Régional de la Santé Grand-Est a sollicité France Assos Santé Grand-Est pour co-animer un atelier portant sur "Le parcours ETP : Est-ce que l'ETP est un parcours de soin, de santé ou un parcours de vie ?" lors de son webinaire du 7 juin.

La co-animation de cet atelier s'est faite avec Karine BARELLE, patiente "experte" et la Ligue des Usagers des Services de Santé (LUSS), équivalent de France Assos Santé en Belgique.



### Proches Aidants

OS 4

4 Membres associatifs

3 Réunions du groupe de travail

1 Action en 2021



Alain MERGER, élu référent - AEGE



#### → Cycle de tables rondes en visioconférence

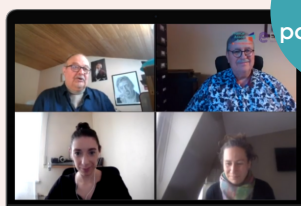
OS 4



Suite à une 1ère table ronde en 2021, le Groupe de Travail Proches Aidants de France Assos Santé Grand-Est a souhaité poursuivre sa dynamique de réflexion sur la place et la reconnaissance de l'aidant dans le parcours de santé de l'aidé.

Ainsi, 3 tables rondes, animées par l'Espace de Réflexion Ethique Grand-Est et un acteur associatif de France Assos Santé Grand-Est, ont été proposées au cours du 1er semestre 2022.

40 participants



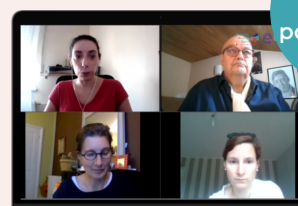
Définir et se reconnaître en tant qu'aidant - 11 mai 2021

44 participants



Les relations Aidant – Professionnels de santé - 25 mai 2021

42 participants



Les freins et leviers à la prise en compte de l'aidant dans le parcours de soins de l'aidé - 22 juin 2021

# Nos actions 2021

## Expression des attentes et plaidoyer

Accès aux soins des personnes en situation de précarité / vulnérabilité



13

Membres associatifs

2

Réunions du groupe de travail

2

Actions en 2021



Daniel FONTAINE, élu référent - URAF Grand-Est



Réunion du groupe de travail du 24 juin 2021

### → Enquête qualitative auprès des personnes en situation de précarité

Au cours du 1er semestre 2021, France Assos Santé Grand-Est a accueilli une stagiaire en Master 2 de sociologie pour mener une enquête permettant d'identifier les représentations liées à la santé et les problématiques d'accès aux soins des personnes en situation de précarité.

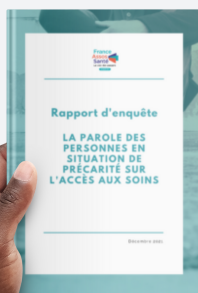
Cette enquête a été menée en partenariat avec 8 associations du champ de la précarité et a permis de recueillir la parole de 39 personnes en situation de précarité. Un rapport d'enquête a été produit et présenté lors d'une journée régionale.

### → Journée régionale sur l'accès aux soins des personnes en situation de précarité

Suite à l'enquête menée auprès des personnes en situation de précarité, une journée régionale a été organisée pour présenter les résultats de l'enquête, présenter les dispositifs mis en place par l'Agence Régionale de Santé Grand-Est, connaître la position nationale de France Assos Santé sur le sujet, et poursuivre nos réflexions en région.

Environ 40 personnes du réseau et partenaires étaient présentes au cours de cette journée. 4 pistes de travail ont émergé de ce temps d'échanges :

- Faire connaître les PASS aux potentiels bénéficiaires de ce dispositif
- Développer l'accompagnement et "l'aller vers" pour les personnes en situation de précarité
- Renforcer la prévention auprès de ces publics
- Remettre la personne au cœur de tous les dispositifs de santé en luttant contre les discriminations



Journée régionale "L'accès aux soins des personnes en situation de précarité" - 6 décembre 2021

# Nos actions 2021

## Expression des attentes et plaidoyer

### Capitalisation d'expériences en promotion de la santé



2

Accompagnateurs formés à la capitalisation

2

Actions capitalisées en 2021



Capitalisation  
des expériences  
en promotion  
de la santé

La capitalisation d'expériences en promotion de la santé (CAPS) est une méthode qualitative qui consiste à transformer les savoirs expérientiels des acteurs associatifs dans le champ de la promotion de la santé et de la prévention, en connaissances partageables à tous.

Elle s'inscrit dans le cadre d'une démarche, accompagnée par une personne formée, que l'on appelle "accompagnateur", visant à mettre en lumière à travers un entretien qualitatif les savoirs faire des porteurs d'actions.

#### → Formation des accompagnateurs à la capitalisation en promotion de la santé

Au cours du 1er semestre 2021, la coordinatrice et un chargé de mission de France Assos Santé Grand-Est ont suivi une formation à l'accompagnement à la démarche CAPS.

Cette formation de 3 jours (2 jours + 1 jour) a été l'occasion pour les salariés de France Assos Santé de découvrir la méthodologie de la démarche de capitalisation d'une action de promotion de la santé et d'en connaître les enjeux.

Durant cette formation, une capitalisation d'une action a dû servir pour mettre en application les enseignements délivrés.

#### → Actions capitalisées en 2021



En parallèle de la formation, France Assos Santé Grand-Est a pris attache avec l'AFD 10, dans le but de l'accompagner à capitaliser son expérience pour une action menée auprès des gens du voyage.

Un 1er entretien pour définir si l'action pouvait faire l'objet d'une capitalisation a eu lieu par téléphone avec le président de l'AFD 10. Puis un entretien qualitatif a eu lieu en visioconférence pour que le président de l'association, acteur essentiel de l'action, nous fasse part de tous les tenants et aboutissants de l'action.

En complément, les accompagnateurs de France Assos Santé Grand-Est ont contacté un partenaire de l'action pour avoir plus de précisions sur certains éléments.

L'ensemble des éléments récoltés ont permis de produire une fiche de capitalisation qui met en valeur les savoirs expérientiels de ces acteurs du champ de la prévention.

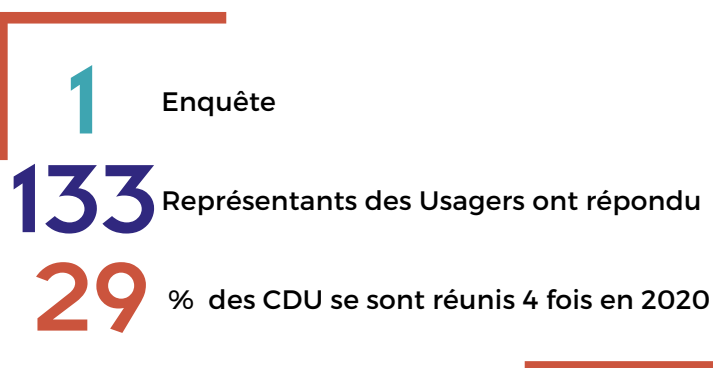
En complément, France Assos Santé PACA a également été formée lors de cette session et a accompagné l'Udaf 51 sur l'une de ses actions.

# Nos actions 2021

## Expression des attentes et plaidoyer

Enquête régionale : « Hôpitaux et cliniques : La démocratie en santé à l'épreuve de la crise COVID-19 »

OS  
4



En fin d'année 2020, des échanges avec les associations membres et avec les délégations régionales ont fait émerger l'idée d'une enquête nationale sur le sujet mêlant des données quantitatives et qualitatives sur la façon dont les RU siégeant dans les hôpitaux et cliniques avaient traversé l'année 2020 : Les réunions ont-elles pu se tenir ? Le lien avec les établissements s'est-il renforcé ou amoindri ? Les missions sociales des RU ont-elles pu se maintenir ? De nouveaux enjeux sont-ils apparus ?

Nous avons fait un focus sur la région Grand-Est où 133 représentants des usagers, dont 65% d'entre eux sont titulaires, ont répondu à l'enquête. Ce qui représente 167 mandats dans 150 établissements de santé.

Les résultats démontrent que, dans de trop nombreux cas, l'exercice de démocratie en santé au sein des établissements de santé a souffert lui aussi de la crise :

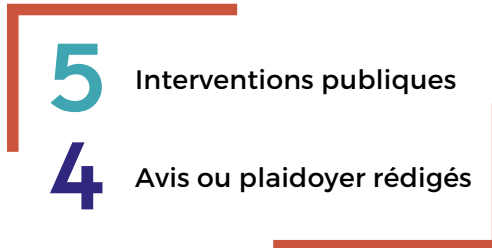
- des instances se réunissant trop peu : seulement 29% des CDU ont eu au moins 4 réunions, comparativement au niveau national où 40,5% des CDU ont tenu leurs 4 réunions ;
- des plaintes et réclamations moins, voire plus du tout, transmises alors qu'elles constituent un levier majeur pour améliorer ou au moins adapter les pratiques : 17% de RU qui estiment que cet accès aux plaintes et réclamations s'est dégradé pendant la crise faute de temps de la part des établissements et 16% estiment qu'il est devenu inexistant ;
- des représentants des usagers trop souvent mis sur la touche y compris sur des sujets majeurs pour les patients et leurs proches comme les visites. Une mise en retrait que certains RU ont pu parfois d'eux-mêmes exercer, ainsi, ils ne sont que 49,7% à indiquer avoir eu des échanges entre RU de l'établissement en dehors des réunions de CDU. Certains nous ont également indiqué pendant cette année 2020 qu'ils ne se sentaient pas en position de « déranger » les établissements et les professionnels noyés par la crise ou encore qu'ils étaient inquiets pour leur santé ce qui est bien compréhensible puisque beaucoup sont eux-mêmes (ou leurs proches) concernés par la maladie.

Cependant cette enquête démontre bien que certains établissements ont su très heureusement maintenir cette nécessaire démocratie en santé pendant cette période en réunissant les instances, en consultant les RU sur de nombreux points afin de les faire participer aux nécessaires adaptations du fonctionnement des établissements pendant la période. Ces établissements et les représentantes et représentants qui y siègent nous apportent la preuve que cela est possible. Les périodes de crise ne sont donc pas des périodes où la démocratie en santé s'éteint.

# Nos actions 2021

## Expression des attentes et plaidoyer

### Interventions publiques



#### → Journée régionale "Qualité et sécurité des soins : la nouvelle certification"

France Assos Santé Grand-Est s'est associée à la Haute Autorité de Santé (HAS), l'Agence Régionale de Santé Grand-Est (ARS Grand-Est) et la Structure Régionale d'Appui Grand-Est (SRA Grand-Est) pour construire et animer une journée régionale en visioconférence sur la nouvelle certification dans les établissements de santé.

Au cours de cette journée, Jean Perrin, vice-président de France Assos Santé Grand-Est, a fait le discours d'ouverture, et Jean-Michel Meyer, président de France Assos Santé Grand-Est, a tenu le rôle de grand témoin.

#### → Cabine de téléconsultations : pas à n'importe quel (Mono)prix !

France Assos Santé Grand-Est s'est associée à la mutuelle Aubéane pour réagir à l'installation d'une cabine de téléconsultation au sein d'un magasin Monoprix à Troyes dans l'Aube.

Un communiqué de presse, rédigé conjointement, a été envoyé à la presse pour mettre en garde contre cette pratique consumériste et attirer l'attention sur les menaces de cette pratique, tant sur le plan de la qualité et la sécurité des soins que sur l'accès à ces télécabines qui ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite.



Communiqué de presse corédigé par France Assos Santé Grand-Est et la mutuelle Aubéane pour mettre en garde contre l'installation de cabines de téléconsultation dans les supermarchés Monoprix



# Nos actions 2021

## Information



- Améliorer la connaissance du système de santé des usagers, leur permettre d'appréhender le système de santé, d'y recourir et d'y faire valoir les principes de la démocratie sanitaire
- Informer les usagers, Représentants des Usagers (RU) et acteurs associatifs sur les enjeux du système de santé en termes d'accès aux soins et de qualité des soins

### Les rencontres "Co-Vivre l'Après"

OS 5

12 Rencontres "Co-Vivre l'Après"

51 Personnes ayant participé à ces rencontres

15 animateurs formés

RENCONTRES  
CO-VIVRE  
L'APRÈS



Les rencontres "Co-Vivre l'Après" ont démarré en 2020 pour permettre aux personnes ayant été infectées par la Covid-19 d'avoir un espace bienveillant pour échanger sur leur vécu, leur ressenti et leurs difficultés liés à la maladie. Depuis 2020, ces rencontres sont animées par des bénévoles des associations du réseau de France Assos Santé Grand-Est qui ont suivi une formation à l'animation de ces rencontres.

En 2021, ces rencontres qui étaient d'abord proposées uniquement en visio aux habitants du Grand-Est, ont évolué pour s'ouvrir plus largement à l'ensemble des résidents du territoire français. Dès lors, un partenariat a été créé avec l'association AprèsJ20. Dans un 1er temps, cette association a relayé la communication et a orienté leur public vers ces rencontres. Puis dans un 2nd temps, France Assos Santé Grand-Est a formé 15 membres de cette association afin de développer l'action dans leur structure tant les besoins sont grands.

Ainsi en 2021, 12 rencontres ont été mises en place. Ce qui a permis à 51 personnes d'échanger entre eux et d'aborder plusieurs thèmes, comme : les errances de diagnostic, le manque de prise en charge adaptée, la disparité d'accès au statut ALD, le besoin d'accompagnement, etc...

Les rencontres "Co-Vivre l'Après" vont perdurer et coexister avec celles qui seront proposées par l'association AprèsJ20, en 2022.



*Merci beaucoup ça fait du bien !*



*Ca fait du bien de se sentir comprise*

*Grâce au groupe, je me sens moins seul*



*Ces temps sont très précieux.*



La parole des usagers

# Nos actions 2021

## Information

### Webinaï'RU Grand-Est

OS  
4

6

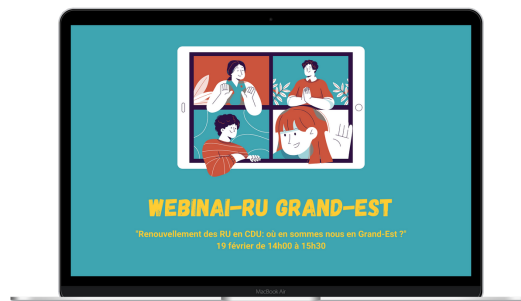
Membres associatifs

2

Réunions du groupe de travail

2

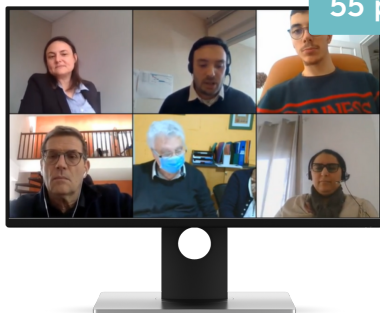
Webinaï'RU Grand-Est



### → Renouvellement des RU en CDU : où en sommes-nous en Grand-Est ?

OS  
4

55 participants



En 2020, l'Agence régionale de Santé Grand-Est a lancé une campagne de renouvellement pour tous les postes de représentants des usagers en commission des usagers des établissements de santé de la région.

France Assos Santé a voulu faire le bilan de ce renouvellement en 2021 à travers un webinaire où l'ARS et divers membres associatifs ont pu intervenir.

### → La certification v2020 : quelle place pour les RU ?

OS  
4

40 participants



Fin 2020, la Haute Autorité de Santé (HAS) a publié un nouveau guide pour la certification des établissements de santé. Or qui dit nouveau guide, dit nouvelle certification dans ces établissements. Dès lors, France Assos Santé Grand-Est a souhaité informer les représentants des usagers (RU) en commission des usagers à travers un webinaire.

Celui-ci a permis d'échanger sur la certification à travers le témoignage d'une RU de la HAS qui a participé à la construction du nouveau guide, de 2 RU en établissement de santé et du directeur de la qualité du CHU de Reims.



*N'ayant pas pu assister au webinaire du 19 février, j'ai visionné le replay de cette réunion. Je voulais simplement vous dire que j'ai trouvé le contenu et l'organisation vraiment intéressants. Merci également pour la Foire aux questions publiée sur votre site suite au webinaire.*

*Merci pour cet échange et la visio permet aux éloignés des grands centres de se former.*



# Nos actions 2021

## Information

### Lab's "Discrimination en santé : Réalités en scène"

OS  
6



L'association AD2S s'est associée à France Assos santé Grand-Est, Médecins du Monde Lorraine et Migration Santé Alsace afin de construire un évènement en ligne, un Lab's, portant sur les discriminations en santé.

Ce Lab's s'est inscrit dans le thème de la semaine "Egalité, Fraternité, Agissez !", organisée par le conseil départemental de Meurthe-et-Moselle, afin de sensibiliser le grand public et les professionnels de la santé et du médico-social au risque discriminatoire dans le système de santé. 50 personnes, environ, ont suivi cet évènement en ligne qui s'est déroulé en 3 temps : un 1er temps pour rappeler ce qu'est une discrimination, un 2nd temps d'ateliers d'analyse de situation réelle de discrimination, et un 3ème temps pour présenter les différentes voies de recours en cas de situation discriminatoire.

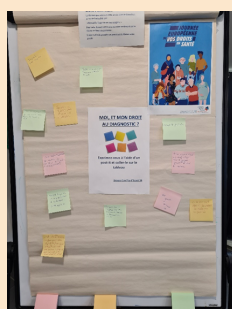
### Journée Européenne des Droits en Santé

OS  
3

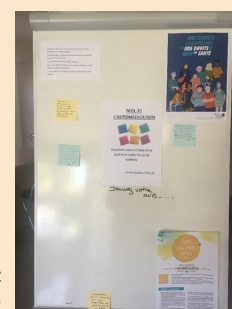
Chaque année, France Assos Santé Grand-Est soutient et accompagne les acteurs à la mise en œuvre de la Journée Européenne des Droits en Santé (JEDS), le 18 avril. En 2021, la période pour mener des actions s'est étalée du 18 avril au 18 mai sur la thématique : « l'expression de l'utilisateur ». Afin de faciliter cette mise en œuvre, plusieurs actions ont été réalisées dans le Grand-Est : une campagne de communication, une réunion d'information en visioconférence, la mise à disposition d'une fiche technique d'animation pour mettre en place un mur d'expression dans les établissements, un mémo pour l'organisation de la JEDS et la mise à disposition d'outils et documentations.

En 2021, les différentes périodes de confinement liées à la pandémie de Covid-19 n'ont pas permis, d'avoir une réelle dynamique autour de cette journée, malgré les efforts fournis. Seulement 3 structures ont commandé de la documentation dans le cadre de la JEDS et 2 établissements ont réussi à proposer un mur d'expression pour leurs usagers, l'un sur l'automédication, et l'autre sur le droit au diagnostic.

**JOURNÉE  
EUROPÉENNE  
DE VOS DROITS  
EN SANTÉ**



Mur d'expression sur le thème "Moi et l'automédication" (à gauche)



Mur d'expression sur le thème "Moi et mon droit au diagnostic" (à droite)

# Nos actions 2021

## Information

### Nos moyens d'information



19 408

Pages vues sur le site internet de France Assos Santé Grand-Est



7 319

Utilisateurs du site internet de France Assos Santé Grand-Est



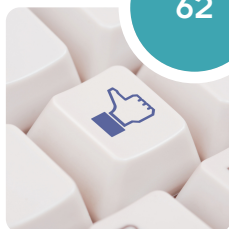
42

Articles sur le site internet de France Assos Santé Grand-Est



100

Événements sur le site internet de France Assos Santé Grand-Est



62

Abonnements sur la page Facebook en 2021



9 685

Utilisateurs atteints par la page Facebook en 2021



38

Numéros de la newsletter "L'Hebdo de France Assos Santé Grand-Est"

### Communication auprès du grand public



4

Intervention pour présenter France Assos Santé et la représentations des usagers



4

Stands lors de manifestations accueillant du public



4

Communiqués de presse



4

Parutions dans les médias TV, Radio ou Presse écrite

# Nos actions 2021

## Formation



- Former les RU nouvellement nommés en leur permettant de suivre la formation obligatoire « RU, en avant ! » et de s'insérer dans un processus de formation adapté à leurs besoins
- Entretenir, mettre à jour les acquis et assurer la montée en compétences des RU et des acteurs associatifs d'ores et déjà en présence
- Sensibiliser les présidents d'association en matière de formation de leurs adhérents RU dans le cadre de leurs missions

21

Formations proposées en Grand-Est

30

Rendez-Vous des RU en Grand-Est

275

Personnes rencontrées



Laurence GRANDJEAN, élue référente -  
Chambre de Consommation d'Alsace



En 2021, et ce malgré un confinement, la commission formation (composée de la correspondante formation élue, la coordinatrice régionale et la chargée de mission) a continué de proposer un axe formation en présentiel et distancié pour l'ensemble des acteurs du réseau de France Assos Santé Grand-Est.

Dans sa programmation, la commission formation a veillé à mettre en place des formations pour les nouveaux RU, les RU plus spécialisés, mais également pour les acteurs associatifs membres des groupes de travail et ceux d'associations adhérentes.

### Formations ayant eu lieu en distancié

OS 4

#### Des formations autour de l'action en établissement OS 4

Vue d'ensemble sur la CDU

9 participants

Plaintes et réclamations des usagers en établissement

8 participants

Le rapport de la commission des usagers

7 participants

Garantir le bon accompagnement de l'utilisateur en médiation

9 participants

#### Des formations pour développer l'action associative OS 4

Co-construire un avis, une position

Pour répondre à la demande en région, cette formation a été adaptée en distancié pour aborder les sujets de préoccupations en 2021 : avoir une représentation des usagers en santé dans les CLS, promouvoir la construction d'ateliers transversaux dans les programmes d'ETP, défendre l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et améliorer la sortie d'hospitalisation des patients durant la pandémie de Covid-19.

Ainsi, 4 temps de travail de 3h30 en visioconférence ont été mis en place pour 12 participants. Entre chaque temps en visioconférence, les groupes ont travaillé sur chacun des sujets pour être au plus près des contenus de la formation.

# Nos actions 2021

## Formation

### Formations ayant eu lieu en présentiel

OS  
4

→ La formation généraliste (obligatoire pour les nouveaux RU quel que soit le mandat)

OS  
4

6 sessions - 66 participants

**RU**  
— en avant !

La formation généraliste, obligatoire pour les nouveaux RU, a été proposée à 6 reprises dans la région : 2 fois à Strasbourg, 2 fois à Nancy, 1 fois à Bologne (à proximité de Chaumont), et 1 fois à Reims.

En novembre, cette formation a évolué pour répondre au cahier des charges de la Direction Générale de la Santé obligeant les participants à suivre une partie de la formation en e-learning. Désormais, celle-ci nécessite 15h de participation.

La parole des usagers



*Essentielle pour maîtriser les bases de la fonction de RU.*

*Formation très intéressante et très pratique. Utile et indispensable pour comprendre et se positionner en tant que RU. Elle ouvre la porte vers d'autres formations.*



*Analyser la demande d'un usager afin de se poser les bonnes questions afin de pouvoir intervenir auprès des instances et des établissements de santé.*

*Très positive, grâce aux échanges entre les RU en formation et à la qualité du formateur.*



### → Des formations pour développer l'action associative

OS  
4

Pratiquer l'ETP  
Nancy

La session de formation certifiante à l'Education Thérapeutique du Patient (ETP) démarrée en 2020 a dû être interrompue en raison de la crise sanitaire Covid et, à seulement, pu se finir en septembre 2021.

3 acteurs associatifs ont pu suivre la formation entièrement, ainsi que 3 salariés de France Assos Santé Grand-Est, soit 6 participants sur 10 inscrits au démarrage.

Afin de maintenir la dynamique de groupe et maintenir la motivation des participants, France Assos Santé Grand-Est a proposé plusieurs temps d'échanges au cours du 1er semestre 2021.

- Deux sessions d'échanges ont été proposées sur le sujet du partenariat patient et les différentes dénominations que l'on peut retrouver concernant les patients : expert, partenaire, intervenant, etc.
- Un second temps a été proposée et ouvert plus largement à tous les acteurs associatifs s'intéressant à l'ETP sur le sujet de l'e-ETP.



# Nos actions 2021

## Formation

### Formations ayant eu lieu en présentiel

OS  
4

#### → Des formations autour de l'action en établissement OS 4

RU en CDU  
Nancy

11 participants

Qualité en établissement de  
santé  
Strasbourg

12 participants

Qualité en établissement de  
santé  
Reims

12 participants

Qualité en établissement de  
santé  
Nancy

9 participants

La formation "Qualité en établissement de santé" a été proposée sur les 3 anciennes régions pour préparer un maximum de RU à la certification dans leur établissement de santé.



#### → Des formations pour accompagner l'utilisateur OS 4

L'écoute, outil de l'aidant associatif  
Strasbourg

9 participants

*Formation très intéressante, indispensable pour se positionner en tant qu'écouteur et être efficace dans notre rôle*



*Bonne clarification de ce que doit être un entretien d'écoute.*



La parole des usagers

### Ateliers en distanciel pour renforcer certaines compétences des RU

OS  
4

Depuis les précédents confinements, l'offre en visioconférence s'est étoffée et s'est clarifiée, notamment en distinguant les formations à distance et les ateliers visioconférences qui permettent de préparer les RU à occuper leur poste et renforcer certaines compétences et savoirs propres à la commission des usagers.

Découverte RU en  
avant !

7 participants

Identifier le  
fonctionnement de  
mon établissement et  
les acteurs clés

10 participants

Obtenir les plaintes et  
réclamations en  
commission des  
usagers

8 participants

Indicateurs de la  
commission des  
usagers pour  
améliorer la qualité

5 participants

La recommandation :  
outil d'amélioration  
de la qualité en CDU

4 participants

# Nos actions 2021

## Formation

### Les Rendez-Vous des RU en Grand-Est

OS  
4



France Assos Santé Grand-Est a mis en place, en raison de la pandémie de Covid-19, tous les mercredis après-midi durant le 1er semestre des Rendez-Vous des RU en visioconférence, ouvert à tous les RU de la région. Au 2nd semestre, la fréquence est passée à un Rendez-Vous des RU tous les mois. Ainsi, 24 rencontres ont été proposées en visioconférence en 2021, pour lesquelles 69 RU ont participé.

Ces Rendez-Vous des RU ont également été déclinés en présentiel sur chaque département de la région quand les conditions sanitaires l'ont permis. France Assos Santé Grand-Est a donc proposé 6 Rendez-Vous des RU en présentiel pour lesquels 45 RU ont participé.

Un Rendez-Vous des RU spécial "RU, en avant !" a eu lieu à Strasbourg pour 7 participants de la formation de base.



Rendez-Vous des RU de l'Aube du 8 novembre 2021

### Accompagnement des représentants des usagers

OS  
4

Dans le cadre de leur mandat, les représentants des usagers, peuvent solliciter France Assos Santé Grand-Est, afin :

- d'organiser des réunions entre RU d'un même établissement ;
- d'organiser des temps d'échanges entre RU d'un même GHT ;
- de travailler un élément spécifique d'un projet ;
- d'être aidé à la rédaction de courrier, d'avis ou de plaidoyer ;
- etc...

Ainsi, en 2021, le nombre de sollicitations de la part des RU a été en augmentation, ce qui a permis de travailler avec les RU le souhaitant des thèmes liés à leur mandat : l'analyse des plaintes et réclamations, comment intervenir en tant que RU, préparer l'ordre du jour de la CDU, travailler sur le règlement intérieur de la CDU, étudier les documents présentés en CDU, etc...

Ces travaux sont complétés par des échanges téléphoniques pour préciser le champ d'action du RU et lui permettre de se sentir moins isolé dans sa commission ou de faire en sorte que la CDU soit réunie.



# Santé Info Droits

## Ligne d'informations juridiques et sociales

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.

Elle a été créée par le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS), devenu France Assos Santé, réunissant quatre-vingt cinq associations de personnes malades, âgées, retraités, en situation de handicap, de consommateurs et d'associations familiales.

**Appelez notre ligne au**  
**01 53 62 40 30**  
(prix d'une communication normale)



Ligne ouverte le :

- Lundi, mercredi et vendredi : 14h-18h
- Mardi et jeudi : 14h-20h

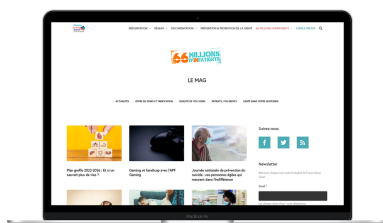
**SANTÉ INFO DROITS S'ADRESSE À ...**

Toute personne confrontée à des difficultés, des doutes, des interrogations en lien avec une problématique de santé :

- Les représentants des usagers du système de santé s'interrogeant sur leurs droits et leurs missions, le fonctionnement des instances dans lesquelles ils siègent...
- Les usagers, eux-mêmes, à la recherche d'informations en lien avec leurs implications d'ordre juridique ou social résultant de leur état de santé ou de celui de leurs proches.
- Les professionnels médico-sociaux et/ou les intervenants associatifs en lien avec le suivi et l'accompagnement des personnes auprès desquelles ils agissent.

## 66 millions d'IMpatients

### Le mag



66 millions d'IMpatients est un web magazine d'information sur la santé.

A travers des dossiers, enquêtes ou des prises de paroles d'experts, ce magazine aborde au fil de l'actualité des questions de santé sous les différents angles impactant le quotidien de nos concitoyens : prévention, prise en charge, facteurs de risques environnementaux, coûts des soins, qualité des pratiques...

Retrouvez 66 millions d'IMpatients depuis notre site internet : [www.france-assos-sante.org](http://www.france-assos-sante.org)





France Assos Santé est le nom choisi par l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé afin de faire connaître son action comme organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. Forte d'une mission inscrite dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé a été créée en mars 2017 à l'initiative de 72 associations nationales fondatrices, en s'inscrivant dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 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.

### Retrouvez-nous, sur :



<https://grand-est.france-assos-sante.org/>



@FASGrandEst



### UNE QUESTION JURIDIQUE OU SOCIALE LIÉE A LA SANTÉ ?

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.

**Appelez notre ligne au 01 53 62 40 30 (prix d'une communication normale) :**

- Lundi, mercredi et vendredi : 14h-18h
- Mardi et jeudi : 14h-20h