



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Enquête « Soins de ville : vers qui se tourner quand le système se grippe ? »

14 MAI 2025

**Que faire lorsque l'on rencontre un problème avec un professionnel de santé, qui exerce en dehors de l'hôpital ? Auprès de qui est-il possible de signaler ce problème ? Il existe des voies de recours, mais celles-ci sont-elles bien connues et identifiées par les usagers ? La délégation Grand Est de France Assos Santé, structure de référence pour représenter les usagers, a décidé de mesurer le niveau de connaissances des voies de recours par les usagers du système de santé, hors milieu hospitalier. Ainsi, à l'initiative de son groupe de travail portant sur l'accès aux soins de qualité, elle lance une enquête auprès du grand public du 19 mai au 20 juillet 2025.**

Plus de 20 ans après la loi de santé de 2002, dite la loi "Kouchner", promulguant les droits des personnes malades, le niveau de connaissance de ces droits est encore à parfaire. Selon le baromètre des droits des personnes malades réalisé par l'Institut BVA Xsight pour France Assos Santé et publié le 31 mars dernier, près d'un quart des personnes interrogées se sentent mal informées à propos des recours et des démarches à effectuer en cas de problème grave lié à leurs parcours de soins. C'est pourquoi, la délégation Grand Est de France Assos Santé a décidé d'interroger plus précisément les habitants de la région à propos de leurs expériences et de leurs connaissances sur les voies de recours dans les soins hors milieu hospitalier.

Il paraît essentiel d'interroger les citoyens pour porter leur voix et alimenter les travaux des acteurs régionaux de la santé. **L'enquête sera ouverte du lundi 19 mai jusqu'au dimanche 20 juillet 2025.** Elle s'adresse à l'ensemble de la population, sur chacun des territoires de notre région Grand Est. Tout citoyen est invité à prendre 5 min pour compléter le questionnaire en ligne à l'adresse suivante :

<https://forms.office.com/e/gqbk8mJggE>



Les résultats de cette enquête seront rendus publics sur le site internet de France Assos Santé Grand Est (<https://grand-est.france-assos-sante.org/>) et diffusés à l'automne prochain dans le cadre d'un événement régional regroupant les acteurs des associations membres de France Assos Santé Grand Est.

Les éclairages issus de cette enquête permettront d'élaborer des propositions visant à améliorer, chez les usagers de la santé, la connaissance des dispositifs de recours à leur disposition.

### **A propos de France Assos Santé**

Créée en mars 2017, France Assos Santé est l'organisation de référence qui porte la voix et défend les intérêts des patients et des usagers du système de santé. Elle regroupe près de 100 associations nationales qui agissent pour la défense des droits des malades, l'accès aux soins pour tous et la qualité du système de santé. Elle forme les 15 000 Représentants des Usagers qui siègent dans les instances hospitalières et de santé publique. Elle prend une part active dans le débat public et porte des propositions concrètes auprès des acteurs institutionnels et politiques pour améliorer le système de santé.

### **Contact presse :**

Esther MUNERELLE, Coordinatrice régionale Grand Est  
06 25 47 32 05 - [emunerelle@france-assos-sante.org](mailto:emunerelle@france-assos-sante.org)