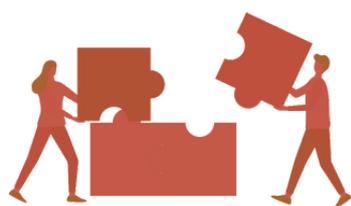


# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



MAI 2022



29, Boulevard Rocheplatte

45000 ORLEANS



02 38 80 88 92



centre-valdeloire@france-assos-sante.org



<https://centre-valdeloire.france-assos-sante.org/>



# Sommaire

|   |         |
|---|---------|
| <b>Rapport moral de la Présidente</b>   | p.2     |
| <b>La délégation régionale de France Assos Santé Centre-Val de Loire</b>  | p.3     |
| Assemblée régionale   | p.4     |
| Comité régional   | p.5-6   |
| Bureau et équipe des salariés   | p.7     |
| Orientations stratégiques et programmes d'actions 2018-2022   | p.8     |
| <b>Programme 1 - Informer</b>   |         |
| Résultats de l'enquête menée auprès des RU siégeant en Commissions des usagers                                      | p.9     |
| Webconférence régionale et webinaires « Les jeudis de France Assos Santé »  | p.10    |
| Communiqués de presse et lettres d'informations   | p.11    |
| Guichet d'accueil et d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé (GAARS ou Guichet Santé 41)             | p.12    |
| La ligne d'informations Santé Infos Droits  | p.13-14 |
| <b>Programme 2 - Former</b>   |         |
| La formation RU En Avant ! (RUEA)   | p.15-16 |
| Former les RU par des ateliers  | p.17    |
| Former les RU par d'autres formations   | p.18    |
| <b>Programme 3 - Expression des attentes et plaidoyer</b>   |         |
| Stratégie vaccinale en région   | p.19    |
| <b>Programme 4 - Animer</b>   |         |
| Les temps d'échanges avec les RU par visioconférence  | p.20    |
| Vie associative de France Assos Santé Centre-Val de Loire   |         |
| - Nombre de rassemblements de nos instances en 2021   | p.21    |
| - Représentation de la délégation régionale au Conseil d'administration (CA) de France Assos Santé au plan national | p.22    |
| - Semaine de la sécurité des patients   | p.23    |
| <b>Programme 5 - Représenter</b>  |         |
| La représentation dans les instances règlementaires   |         |
| - Les Commissions des usagers et les Conseils territoriaux de santé   | p.24    |
| - Renouvellement de la CRSA au sein de l'ARS  | p.25    |
| - La représentation des usagers dans des organismes de Sécurité sociale   | p.26    |
| La représentation dans les instances non règlementaires   |         |
| - CCPP e-santé, e-santé et GIP Pro Santé  | p.27    |
| - Diverses instances où France Assos Santé est présente en région   | p.28    |
| Expérimentations en région Centre-Val de Loire  |         |
| - La Commission des patients acteurs d'enseignement à la faculté de Médecine  | p.29-30 |
| - Article 92 Loi 26/01/2016 : Projets de l'APLEAT-ACEP et de AIDES  | p.31    |
| - Création du dispositif Handiconsult 45 au CHR d'Orléans   | p.32    |
| <b>Conclusion</b>   | p.33    |

# Rapport moral

2021, à l'image de 2020, fut une année chaotique dans nos diverses actions à mener par notre délégation, face à la pandémie COVID-19 qui a continué.

Mais l'arrivée des vaccins a permis pour beaucoup de reprendre une vie plus sereine et d'espérer le retour de rencontres en présentiel, sans oublier la poursuite des gestes barrières.

Nous avons poursuivi les formations et les réunions de nos instances statutaires (Bureau, Comité régional, Assemblée régionale) en visioconférence, afin de maintenir les liens indispensables dans une vie associative, liée particulièrement au domaine de la santé dans ce contexte.

Nous voulons aussi saluer, que l'expérience difficile de 2020 pour la démocratie en santé a pu permettre de renouer, grâce aux réunions de diverses instances : Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CRSA), Commission des usagers (CDU) dans les établissements etc..., de la faire revivre. Les associations de patients, avec d'autres parties prenantes, ont été des acteurs vigilants dans cette reconstruction afin que par exemple, la CRSA puisse être renouvelée, comme envisagée réglementairement au dernier trimestre 2021.

De nouvelles structures se sont mises en place telles que les Dispositifs d'appui à la coordination (DAC), les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) etc... ouvrant des perspectives d'aide pour les cas complexes de patients et une mise en réseau de l'ensemble des professionnels de santé.

Il faut également souligner la démarche initiée par France Assos Santé sur la réflexion des patients partenaires et où des délégations se sont appropriées des expérimentations sur leur territoire. Soulignons pour notre délégation, le travail entrepris avec la Faculté de Médecine de Tours, sur les patients acteurs d'enseignement pour les internes de Médecine Générale.

Les nouvelles techniques de communication développées durant cette période ont permis de montrer notre capacité d'appropriation pour essayer de remplir nos objectifs. Mais, il faut être attentif dans cette démarche à toutes celles et tous ceux qui sont encore éloignés du numérique sur leur territoire ou qui n'ont pas de possibilité d'accompagnement pour se familiariser avec ces nouvelles pratiques.

Nous, associations d'usagers du système de santé, devons prendre en compte ces modifications dans notre société, pour aider chacun à s'y adapter.

Que 2022 qui a commencé à fêter les 20 ans de la loi Kouchner (socle de base de toutes nos missions), avec le regard sur le bilan demandé par le Ministre des Solidarités et de la Santé, puisse augurer de nouvelles approches pour la démocratie en santé.

Souhaitons que les associations que nous représentons portent leur voix dans cette année d'élection, pour l'avenir de notre système de santé et de protection sociale, notamment pour tous ceux qui rencontrent des difficultés dans l'accès aux soins.

Merci à chacun pour son engagement dans son association, à France Assos Santé et dans les diverses instances où il siège pour défendre l'accès aux soins pour tous et mieux répondre en proximité aux attentes et aux besoins des populations sur un territoire donné. Merci à l'équipe de salariés pour son implication durant toute cette période.

Bon vent pour 2022, avec le renouvellement dans les instances statutaires de la délégation Centre-Val de Loire.



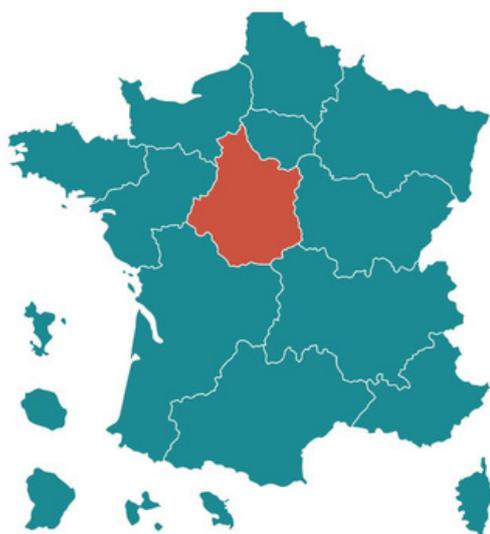
**Danièle DESCLERC-DULAC**

Présidente de la délégation  
France Assos Santé  
Centre-Val de Loire

# La délégation régionale Centre-Val de Loire de France Assos Santé

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016, France Assos Santé a été créée par décret du 26 janvier 2017, dans la continuité d'une mobilisation du Collectif interassociatif sur la santé (CISS), de plus de 20 ans, pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers inter-associative 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 !**



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

Cette dynamique s'est inscrite dans les régions par la création des délégations régionales de France Assos Santé. Ainsi la délégation CISS de notre région créée en 2007, s'est transformée en France Assos Santé Centre-Val de Loire le 19 juin 2017.

Notre Union est une association nationale (Loi 1901) 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 !**



**Observer  
et veiller**



**Informer**



**Former**



**Communiquer**

La délégation Centre-Val de Loire 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** : Former • Observer et veiller • Informer • Communiquer.

# Assemblée régionale

## Collège 1 - Personnes malades

**AFD** Association Française des Diabétiques Centre-Val de Loire,  
**AFDOC** Association Française des Malades et Opérés Cardio-vasculaires  
**AFH Centre-Val de Loire** Association Française des Hémophiles et maladies de Willebrand  
**AFM Téléthon** Association Française contre les Myopathies  
**AFSEP** Association Française des Sclérosés en Plaques  
**AFVD** Association Francophone pour Vaincre les Douleurs  
**AIDES Centre-Val de Loire**  
**ALAVI JALMALV 36** Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie  
**ASF Association des Sclérodermiques de France**  
**Association France Parkinson**  
**Fédération SOS Hépatites**  
**France Rein** Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux  
**JALMALV 28 et 45**  
**Ligue Contre le Cancer** - Comités de l'Indre, de Loir-et-Cher, d'Indre-et-Loire, du Loiret ( 4 adhérents)  
**Spondyl'Asso** Lutte contre la spondyloarthrite  
**Vie Libre Centre-Val de Loire**

## Collège 2 - Personnes âgées et retraitées

**FNAR** Fédération Nationale des personnes âgées et retraités  
**Génération Mouvement** Union régionale Centre-Val de Loire

## Collège 3 - Personnes en situation de handicap

**AFTC** Centre-Val de Loire Association des Familles des Traumatisés Crâniens et de Cérébro-lésés  
**APF FRANCE HANDICAP** Association des Paralysés de France Centre-Val de Loire et ses délégations Cher, Eure-et-Loir, Indre, Indre-et-Loire, Loir-et-Cher, Loiret (7 adhérents)  
**AMADYS** Association des Malades atteints de Dystonie  
**Dialogue Autisme**  
**FNATH** Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés  
**Touraine France Alzheimer**  
**UNAFAM** Centre-Val de Loire Union Nationale des Familles ou Amis de Personnes Malades ou handicapées psychiques

## Collège 4 - Associations Familiales

**Familles Rurales** Fédération Centre-Val de Loire  
**URAF** Union Régionale des Associations Familiales du Centre-Val de Loire  
**UDAF Loir-et-Cher (41)**

## Collège 5 - Défense des consommateurs

**CDAFAL 45** Conseil Départemental des Associations Familiales Laiques  
**CLCV 37 et 41** Consommation Logement et Cadre de Vie de l'Indre-et-Loire et de Loir-et-Cher  
**UFC Que Choisir** Centre-Val de Loire et ses délégations du Cher, de l'Eure-et-Loir, d'Indre-et-Loire, de Loir-et-Cher, du Loiret (6 adhérents)

## Collège 6 - Personnes en situation de précarité

**Les Petits Frères des Pauvres**

## Collège 7 - Qualité et Sécurité de la prise en charge sur la santé

**ADMD** Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité  
**Le Lien** Infections nosocomiales  
**VMEH** Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers



# Comité régional



## COLLÈGE 1 – PERSONNES MALADES



**Mme Elisabeth LEVET (T) • M. Michel LAURENT (S)**  
*AFD Centre-Val de Loire*



**Mme Danielle LECOURT (T) • Mme Jocelyne HURAUULT (S)**



**Mme Christine BAISSIN (T) • Mme Catherine AUMONT (S)**



**Mme Danièle DESCLERC-DULAC (T) • Mme Arlette BOUVARD (S)**



**Mme Monique PIZANI (T) • Mme Monique VAN GEYT (S)**



**Mme Martine MOYER (T) • M. Patrick FRIOCOURT (S)**  
*Comité 41*



**M. Pascal MORANDI (T) • Mme Anne BORIS (S)**  
*Vie Libre Centre-Val de Loire*

## COLLÈGE 2 – PERSONNES ÂGÉES ET RETRAITÉES



**Mme Annick BERTHOMMIER (T) • Mme Dominique TALLAN (S)**

## COLLÈGE 3 – PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



**Mme Françoise GUILLARD-PETIT (T) • M. Vincent SIMON (S)**



**Mme Dominique BEAUCHAMP (T) • Mme Paulette BERNARD (S)**  
*Touraine France Alzheimer*



**M. Jean-Claude FESNEAU (T) • Mme Denise MOREAU (S)**  
*UNAFAM Centre-Val de Loire*

## COLLÈGE 4 – ASSOCIATIONS FAMILIALES



**M. Hubert JOUOT (T) • Mme Solange VANIER (S)**  
*URAF CENTRE-VAL DE LOIRE*

# Comité régional



## COLLÈGE 5 – ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS



**Mme Christine PRIZAC (T) • Mme Marie-Odile PELLE-PRINTANIER (S)**  
CDAFAL 45



**M. Jean-Claude BOURQUIN (T) • M. Serge RIEUPEYROU (S)**  
UFC Que Choisir Centre-Val de Loire

## COLLÈGE 6 – PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

L'association Les Petits Frères des Pauvres n'a présenté aucune candidature pour siéger au Comité régional.

## COLLÈGE 7 – QUALITÉ SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE, SANTÉ ENVIRONNEMENTALE



**Mme Chantal CATEAU (T) • M. Rodolphe HALAMA (S)**



**Mme Nicole VALADE (T) • Sièges vacants ou en attente de désignation (S)**

## COLLÈGE 8 – TERRITOIRES



Département de l'INDRE

**Mme Yvette TRIMAILLE, FAMILLES RURALES CENTRE-VAL DE LOIRE (T)**  
**Mme Nicole FERNANDEZ, VMEH (S)**



Département du LOIR-ET-CHER

**Mme Lucette CIZEAU, UDAF 41 (T)**  
**Siège vacant (S)**

# Bureau régional

**Mme Danièle DESCLERC  
DULAC, Présidente**

Sos Hépatites Fédération •  
Collège 1 « Personnes  
malades »

Membre titulaire au Conseil  
d'administration de l'UNAASS  
(Collège des URAASS)



**Mme Dominique  
BEAUCHAMP,  
Vice-Présidente**

Touraine France Alzheimer •  
Collège 3 « Personnes en  
situation de handicap »



**M. Jean-Claude BOURQUIN,  
Vice-Président**

UFC Que Choisir Centre-Val de  
Loire • Collège 5 « Défense des  
consommateurs »

Membre suppléant au Conseil  
d'administration de l'UNAASS  
(Collège des URAASS)



**Mme Elisabeth LEVET,  
Trésorière**

Fédération des diabétiques  
Centre-Val de Loire • Collège 1  
« Personnes malades »



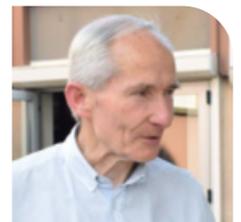
**Mme Françoise GUILLARD-PETIT,  
Secrétaire générale**

APF France Handicap Indre •  
Collège 3 « Personnes en situation  
de handicap »



**M. Hubert JOUOT,  
Secrétaire adjoint**

URAF Centre-Val de Loire •  
Collège 4 « Associations  
familiales »



**Mme Annick BERTHOMMIER**

Génération Mouvement •  
Collège 2 « Personnes âgées et  
retraitées »



**Mme Yvette TRIMAILLE**  
Familles Rurales • Collège 8  
« Territoires »



## L'équipe des salariés

**Romain LANIESSE** - Coordinateur régional

**Lorène GARDIN** - Chargée de mission

**Colombe BONNET** - Assistante administrative depuis le 06/04/2021

**Maëlle LAURANS** - Chargée de mission depuis le 23/11/2021 (CDD)

# 7

## ORIENTATIONS STRATÉGIQUES POUR LES ANNÉES 2018-2022

Dès que l'Union fut complètement mise en place avec la fusion de l'ensemble des régions, une réflexion collective a été lancée pour élaborer nos orientations stratégiques. 7 orientations stratégiques ont émergé et ont été validées lors de l'Assemblée générale de l'Union du 29 juin 2018. Ce document a pour but de décrire la méthodologie d'élaboration et la description concise des 7 Orientations stratégiques tout en incluant les déclinaisons opérationnelles envisagées lors du second semestre 2018 au niveau national et dans les différentes régions.

## ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

OS 1

Co-construire et promouvoir des parcours de santé pour chacun

OS 2

Agir pour une offre de soins accessible, adaptée et innovante

OS 3

Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé

OS 4

Développer et valoriser le rôle des représentants d'utilisateurs, des patients-pairs et des aidants

OS 5

Promouvoir le bien-être physique et psychique

OS 6

Défendre et accompagner les personnes isolées et/ou fragilisées dans leur parcours de santé et de soins

OS 7

Co-construire avec les utilisateurs et les professionnels de santé, des indicateurs de résultats utiles en matière de qualité, sécurité et de pertinence des soins

## PROGRAMMES D' ACTIONS

### Programme 1 Informer

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

### Programme 2 Former

- Assurer la montée en compétences des représentants des usagers et des acteurs associatifs
- Renforcer une culture généraliste et transversale commune des Représentants d'Usagers (RU) du système de santé.
- Proposer une offre de formation et des outils pédagogiques adaptés aux besoins des Représentants des usagers du territoire.
- Donner les moyens aux RU, nouvellement nommés, de mener à bien leur mandat au sein d'une instance hospitalière, de protection sociale, de santé publique, à travers la première étape d'un parcours de formation.

### Programme 3 Expression des attentes et plaidoyer

- Recueillir et analyser les avis, expériences et demandes des usagers
- Établir des positions communes par les associations membres
- Porter les positions communes au niveau national, régional, local et Européen

### Programme 4 Animer

- Structurer et développer France Assos Santé sur l'ensemble du territoire
- Animer le réseau national et régional
- Coordonner / piloter l'action de l'ensemble du réseau
- La perspective à terme est d'avoir une organisation agile, avec une force d'intervention
- Être au plus près des acteurs publics au plan national comme dans les territoires.

### Programme 5 Représenter

- Désigner les représentants des usagers du système de santé auprès des instances du système de santé
- Développer, suivre et mettre à jour un annuaire national des représentants des usagers (instances nationales, régionales, territoriales et locales)
- Informer les futurs représentants des usagers et les représentants des usagers sur les enjeux de leur mission
- Soutenir la représentation des usagers de toutes les associations, notamment celles œuvrant auprès de publics en situation de précarité

### Programme 6 Agir en justice

- Défendre les intérêts des usagers du système de santé
- \* **Concerne le niveau national de France Assos Santé.**



## Résultats de l'enquête menée auprès des Représentants des Usagers (RU) siégeant en Commission des usagers (CDU)

Dans le cadre d'une enquête nationale, déclinée au niveau régional, 56 personnes en Centre-Val de Loire ont été interrogées. Les résultats reflètent les situations au sein de 75 établissements de santé de la région.

Le document est accessible via notre site internet [ICI](#).



Voir les résultats de la région Centre-Val de Loire en vidéo



Représentation des usagers et crise Covid : Enquête France Assos Santé et des délégations régionales

Les résultats de cette enquête « **Hôpitaux et cliniques : La démocratie en santé à l'épreuve de la crise COVID-19** », ont été publiés dans un rapport en date de février 2021, pour notre région. Ils montrent une dégradation globale de l'action des **représentants des usagers (RU)** en région. A titre d'exemple, environ 34% des RU n'ont pas été informés de la mise en place éventuelle de dispositifs alternatifs aux visites : résultats certes décevants sur le plan de la démocratie en santé.

Toutefois, on note que dans près de 47% des établissements, la transmission des plaintes et réclamations s'est poursuivie, prouvant que le dispositif reste efficace pour les établissements qui ont pu trouver les moyens de le faire vivre.

L'année 2021 à l'instar de 2020, a été perturbée par la pandémie de la Covid-19.

L'équipe de France Assos Santé Centre-Val de Loire a eu à cœur de se rapprocher de ses associations adhérentes et des représentants des usagers (RU) de la région pour maintenir le lien, être à leur écoute et les accompagner dans leurs missions.

## Voici les activités qui ont été menées.

### Développer le travail collaboratif et la transmission d'informations à travers différents outils

#### Une webconférence régionale

Le 14/06/2021 a été organisée une webconférence en partenariat avec la SRA QUALIRIS Centre-Val de Loire. Divers témoignages notamment du directeur du premier établissement de santé visité pour la certification, des RU et d'un médecin référent qualité EPP, ont complété ce programme. Un **support pédagogique** élaboré par France Assos santé Centre Val de Loire a été adressé en amont de la webconférence pour développer une culture commune et donner des éléments de lecture. Plus de 150 participants se sont inscrits à cette journée. D'une manière globale, 96% ont été satisfaits ou plutôt satisfaits de ce webconférence. Le programme, le format de la journée, la qualité des échanges et animations ont été très appréciés par les participants.

#### Plus d'informations [ICI](#)



## Maintenir le dialogue et les liens avec les représentants des usagers (RU)

### « Les jeudis de France Assos Santé »

France Assos Santé a pour mission de vous éclairer et de vous accompagner tout au long du parcours santé, et également dans les périodes de crise sanitaire exceptionnelle. Dans le cadre de la pandémie Covid-19, les webinaires se sont imposés comme des outils de communication essentiels.

**Le principe ?** Proposer au **plan national**, une rencontre numérique d'une heure et demie le jeudi, avec des experts qualifiés pour répondre aux problématiques liées à des sujets de santé publique.



France Assos Santé Centre-Val de Loire y a participé et a relayé largement dans son réseau ces évènements.



Vous pouvez les revoir à tout moment. Ils sont en libre accès sur le [site internet de France Assos Santé](#) et sur [Youtube](#).



## Poursuivre et renforcer les liens avec les RU pendant la pandémie

### Les communiqués de presse

En 2021, France Assos Santé Centre-Val de Loire a édité trois communiqués de presse :

- **18/01/2021** : « Vaccination : mobilisons toutes les forces vives ! »
- **20/01/2021** : « La campagne de vaccination anti-Covid change de braquet : les représentants des usagers parties prenantes de cette montée en puissance. »
- **21/06/2021** : « Représentation des usagers et crise Covid : Enquête exclusive sur la mise à l'arrêt de la démocratie dans de nombreux hôpitaux et cliniques. »

## Les lettres d'informations

La délégation a poursuivi la production des newsletters dans le but de maintenir un lien permanent avec les RU.



Nous avons également relayé à travers des mails, les communiqués de presse rédigés par France Assos Santé au National à nos 350 RU, nos associations adhérentes en région et les nombreux partenaires avec lesquels nous oeuvrons sur notre territoire.

Cet outil de communication permet de positionner la délégation régionale comme un acteur ressource pour celles et ceux qui remplissent un rôle pour la défense des droits des usagers.

En 2021, la délégation du Centre-Val de Loire a rédigé 5 newsletters. Elles ont été publiées sur notre site internet en février, avril, juillet, au cours de l'été et en novembre. Nous les avons également diffusées par mails dans les mêmes conditions que les communiqués de presse.

Retrouvez l'ensemble de nos lettres d'informations [ICI](#).





## Le Guichet d'accueil et d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé (GAARS ou Guichet Santé 41)

**Article 158 • Loi de modernisation du 26 janvier 2016 relative à la modernisation de notre système de santé** sur la territorialisation de la politique de santé avec des Conseils Territoriaux de Santé (CTS) : un par département, soit 6 dans notre région.

Un décret du 31 janvier 2017 et un arrêté du 5 mai 2017 permettent la mise en place de l'expérimentation par des CTS d'être saisis par les usagers du système de santé, de demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations, via un Guichet d'accueil et d'accompagnement des plaintes et réclamations.

En région, le CTS du Loir-et-Cher (41) a été choisi pour disposer de ce Guichet avec une association porteuse, **France Assos Santé Centre-Val de Loire (FAS CVL)** à la demande de l'ARS. Le CTS, n'ayant pas de structure juridique, ne pouvait pas recevoir des financements prévus pour la réalisation de cette démarche. Un Comité de pilotage en appui à France Assos Santé Centre-Val de Loire est décisionnaire de la mise en œuvre de cette expérimentation. Le Guichet a ouvert le 19/09/2019.

Au 1er janvier 2021, le Guichet Santé 41 a été repris par l'Association La Ligue contre le Cancer de Loir-et-Cher car les contrats des deux salariés recrutés par France Assos Santé ne pouvaient pas être prolongés juridiquement.

Compte tenu de la pandémie, l'ARS a souhaité poursuivre l'expérimentation et que FAS CVL reste dans le COPIL jusqu'au 31/12/2021, date de fermeture du guichet.

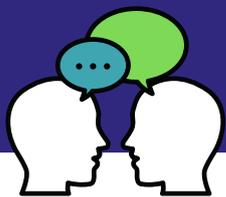
Un rapport de cette réalisation a été élaboré, montrant que le Guichet Santé 41 avait été souhaité dans un contexte qui a évolué (outre le problème de la pandémie) avec la création de nouvelles structures : les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) et les Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC)...

Celles-ci peuvent jouer un rôle dans le parcours de santé des personnes fragilisées, et plus particulièrement pour éviter les ruptures entre le sanitaire et le médico-social.



Trois Agences Régionales de Santé ont été retenues par le Ministère :

1. ARS Ile-de-France
2. ARS Nouvelle-Aquitaine
3. ARS Centre-Val de Loire



La ligne Santé Infos Droits est ouverte à tous les usagers du système de santé sur des questions juridiques ou sociales, liées à la santé.

Les contacts reçus par la ligne nationale en 2021 proviennent à 3,50% de la région Centre-Val de Loire, avec 300 sollicitations de la région (appels et courriels inclus).

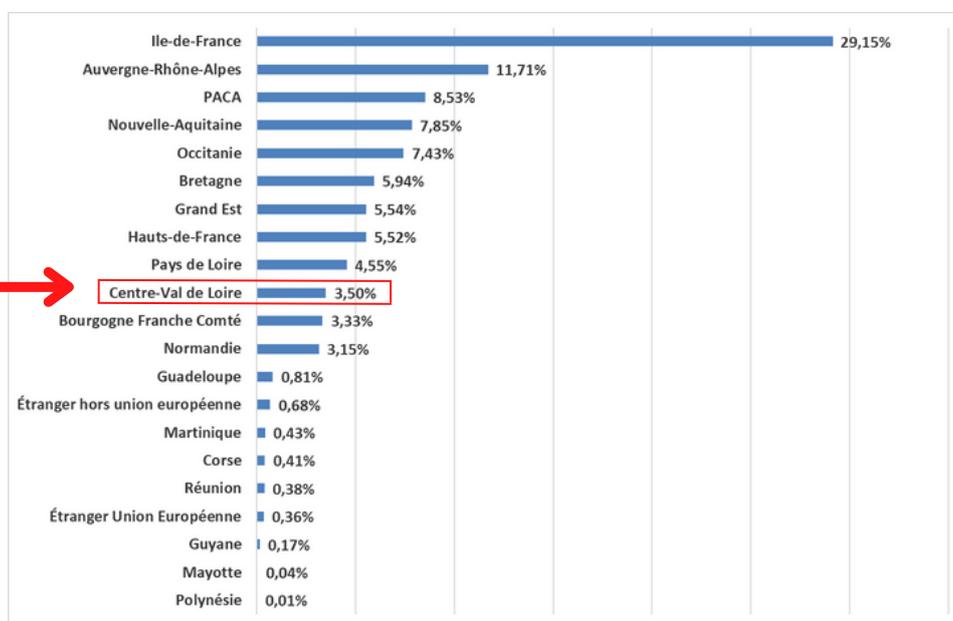
## La ligne d'informations Santé Infos Droits à l'écoute des usagers de notre région

Des écoutants spécialistes vous informent et vous orientent

- **Lundi, mercredi et vendredi de 14h à 18h**
- **Mardi et jeudi de 14h à 20h**



### 1) Répartition des appels par région



## LA LIGNE

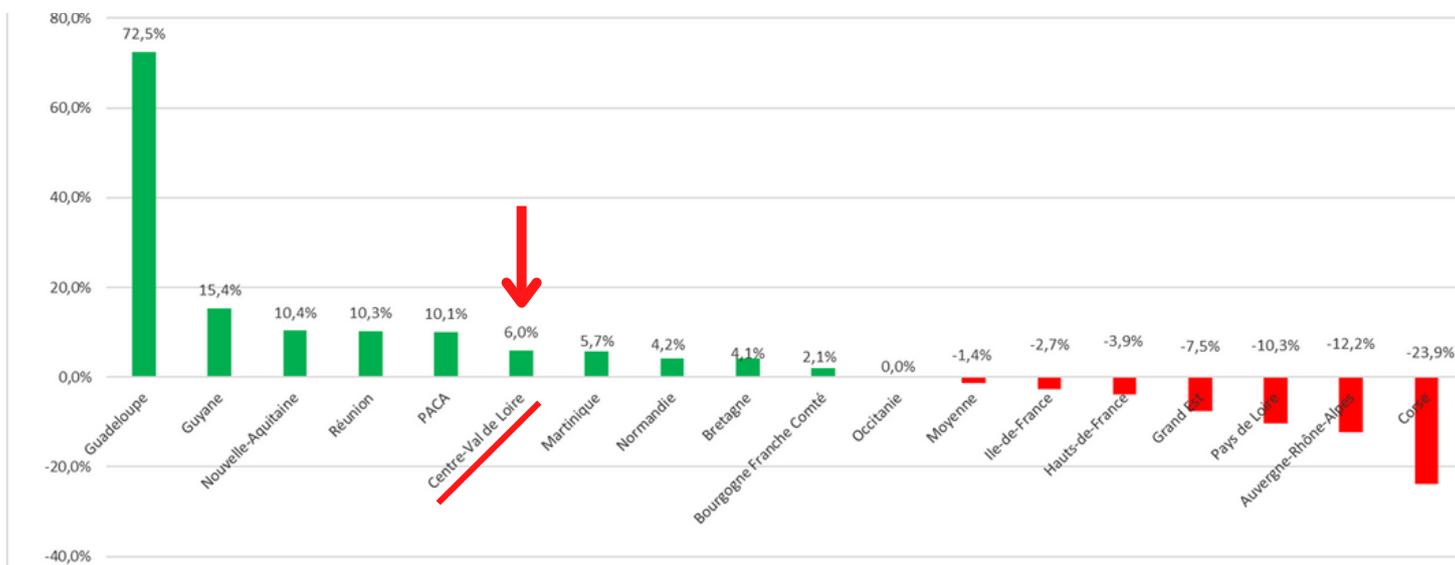


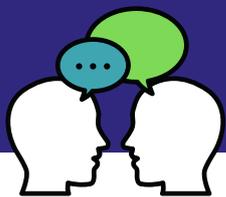
01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé

*Vous pouvez également poser votre question en ligne. Le site est accessible en cliquant sur l'image.*

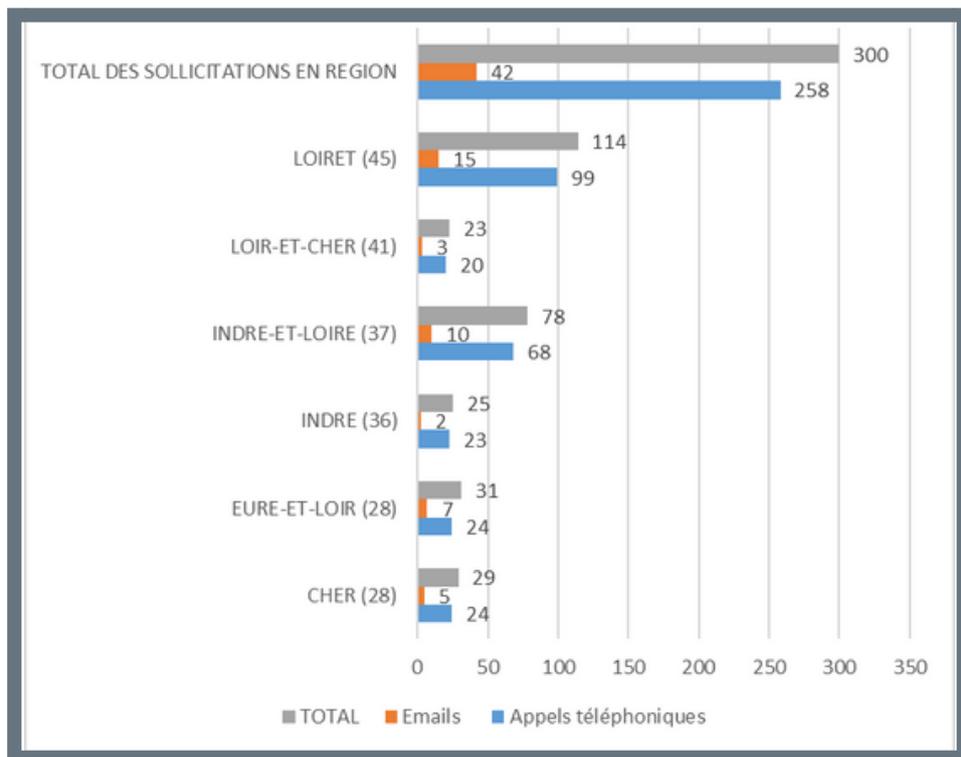
### 2) Evaluations des appels par région 2020/2021





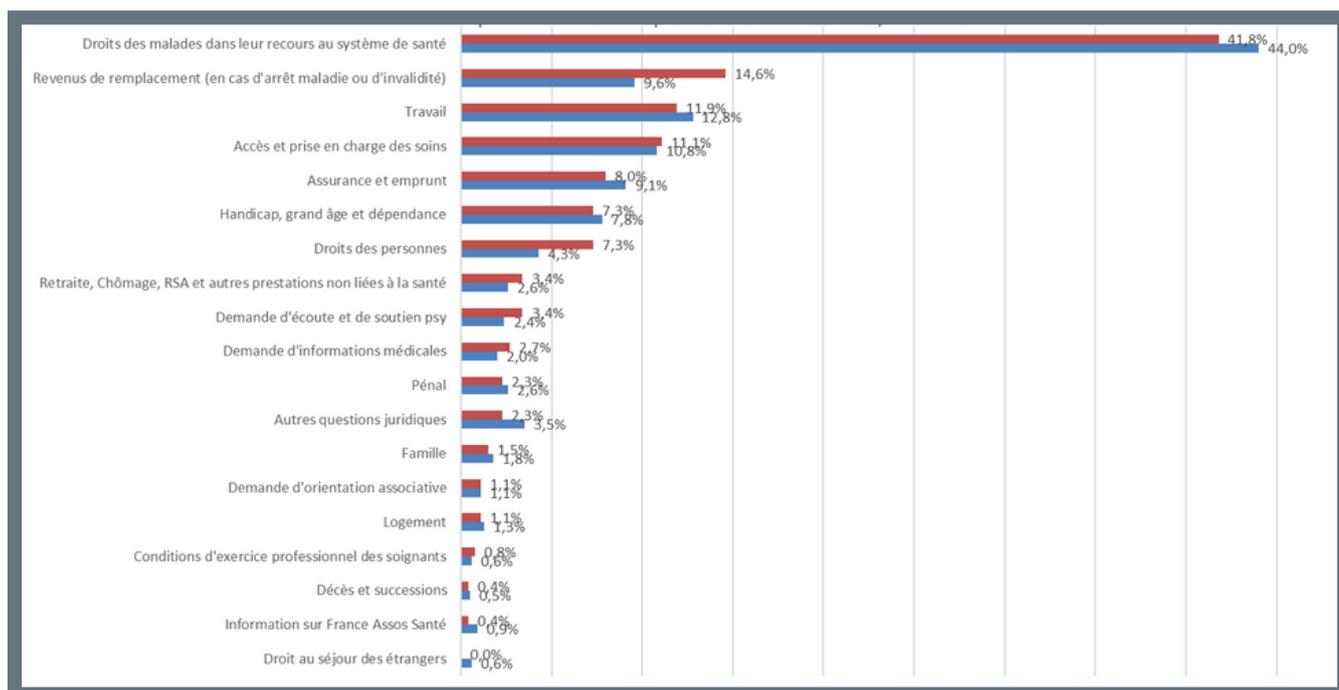
## La ligne d'informations Santé Infos Droits à l'écoute des usagers de notre région

### 3) Répartition des appels et des mails par département en Centre-Val de Loire



Les motifs principaux des sollicitations concernent les droits des malades dans leur recours au système de santé (41,8%) et les revenus de remplacement (14,6%).

### 4) Répartition des sollicitations par thématiques (Région / National)





## La formation RU En Avant ! (RUEA)

### Former, c'est donner du sens aux missions des représentants des usagers (RU)

L'une des missions principales de France Assos Santé est de former les RU pour accroître leur rôle d'acteurs au sein des instances de démocratie sanitaire (hospitalières ou de santé publique).

La formation intitulée « *RU En Avant* » (RUEA) est imposée par la **loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016**. A ce jour, elle est obligatoire pour les représentants des usagers nommés à compter du 1er juillet 2016.

Conformément au nouveau cahier des charges prévu par l'**arrêté du 8 juillet 2021**, la formation RUEA se déroule en 3 temps :

1. Temps collectif de deux jours en présentiel (*durée : 6h30 x 2 = 13h*),
2. Temps individuel de formation en e-learning. Chacun peut aller à son rythme afin de valider 4 modules en ligne, sur la plateforme RISE UP (*durée : 3h - possibilité de se connecter et valider les modules dans un intervalle de 8 semaines*),
3. Temps collectif pour faire un bilan de la formation, poser des questions etc, au cours d'une classe virtuelle en visioconférence (2h). L'ensemble du groupe est convié.

En 2021, compte tenu de la pandémie, nous avons organisée une session « *RU En Avant!* ».  
Les dates des 3 temps forts de la formation ont été les suivantes :



### Avis des RU



« Formation bien équilibrée entre apports théoriques et exercices pratiques. La répétition des thématiques par diaporama permet de bien intégrer les notions essentielles. »

« La formation pour une novice comme moi, est déjà un bon départ pour assurer sa représentation dans l'instance donnée. On peut toujours continuer à se former par tout ce qui est proposé par France Assos Santé, en présentiel ou distanciel, par webinaire ...»



« Formation intéressante qui permet de prendre conscience du rôle de représentant des usagers. »



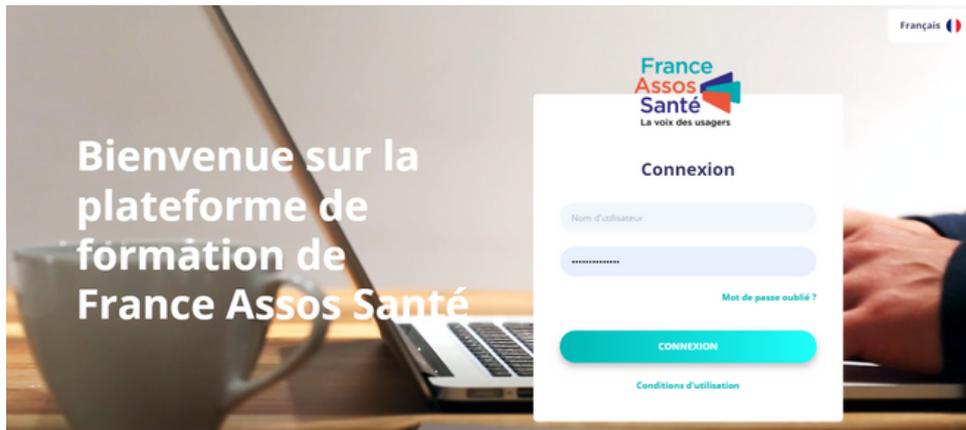
10 sur 12 participants ont terminé la formation (18h).



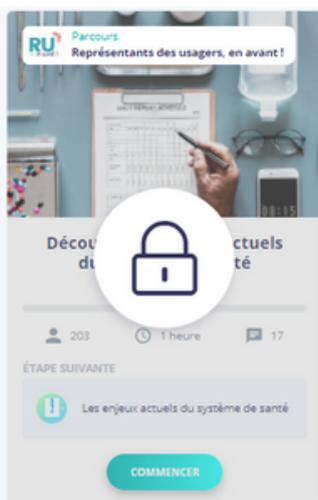
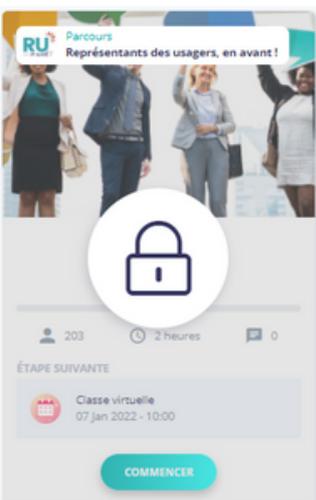
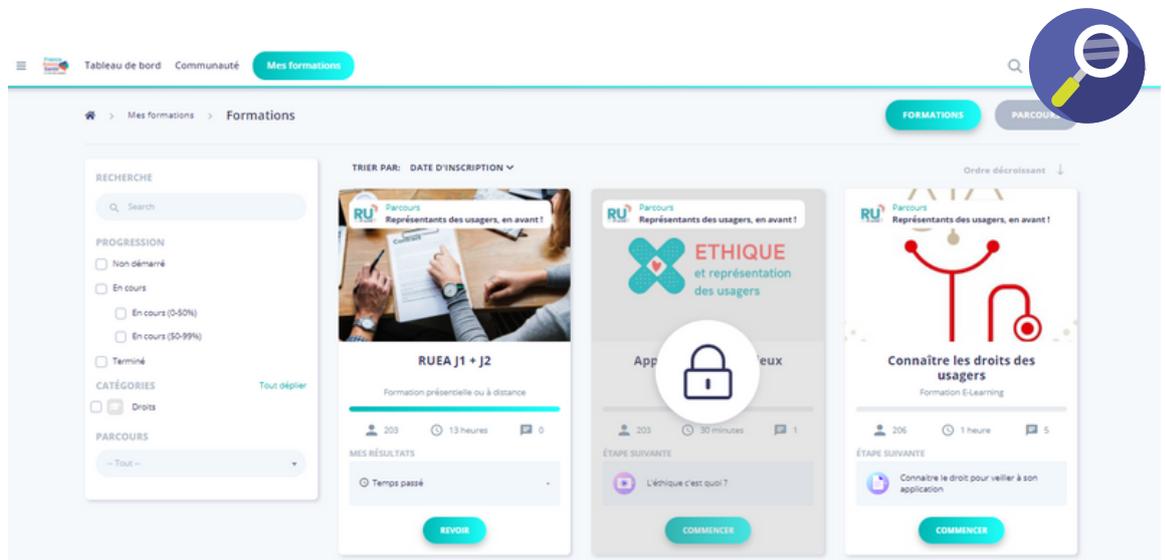
## La formation RU En Avant ! (RUEA)

Former, c'est donner du sens aux missions des Représentants des Usagers (RU)

Mise en oeuvre du **E-LEARNING** avec la plateforme « RISE UP »



Les RU ont souligné la difficulté de s'appropriier l'utilisation de la nouvelle plateforme en ligne entre novembre 2021 et janvier 2022. Ce nouveau format de la formation ne fait pas l'unanimité auprès des RU. Ceux qui préféreraient l'ancien cahier des charges sont souvent des personnes isolées, qui n'ont pas ou peu accès à internet, ou encore ceux qui sont réfractaires au numérique.



Nous précisons bien aux RU que nous sommes là pour les accompagner au mieux, à chaque étape des diverses formations prévues par la délégation FAS Centre-Val de Loire.





## Former les RU par des ateliers

Au-delà de la formation RUEA, il est indispensable pour les adhérents des associations agréées en santé, d'assister à d'autres formations ainsi qu'à des ateliers mis en œuvre par France Assos Santé, pour développer leurs connaissances sur le système de la santé.

Lors du premier semestre de 2021, compte tenu du contexte sanitaire, nous avons tenu à organiser **4 ateliers en visioconférence** afin de maintenir un haut niveau de sécurité et lutter contre la propagation du coronavirus.

1

21/01/2021

**Vue d'ensemble du Conseil de surveillance**

7 participants

”

L'atelier a été animé en 2 modules sur une journée. Il y a eu un temps individuel sur la pause du déjeuner. Les interactions ont été très positives et participatives dans ce groupe, composé de manière hétérogène. Les RU ont exprimé que les échanges ont été très riches et intéressants. Il en ressort une meilleure compréhension des sujets qui pourront être traités au Conseil de surveillance.

2

02/02/2021

**Médiation Partie 1 : Garantir le bon accompagnement de l'utilisateur en médiation**

9 participants

”

La formation à distance s'est bien déroulée avec un groupe très dynamique. Les échanges ont été riches et fructueux. Le sujet mérite pour certains RU d'être traité de manière plus approfondie. Les cas pratiques sont toujours très appréciés car étudier un cas concret permet de nourrir les échanges. La nécessité de suivre la formation en présentiel a été rappelée. Les RU sont plus armés pour assister à une médiation.

3

05/02/2021

**CDU - Indicateurs de la commission des usagers pour améliorer la qualité**

9 participants

”

De nombreux documents ont été adressés aux participants, notamment le diaporama élaboré par France Assos Santé pour permettre aux RU d'utiliser l'indicateur comme outil de mesure afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins. Il y a eu de nombreux échanges sur la nouvelle certification. La formation est claire, précise. Elle permet aux RU de se positionner lorsqu'il y a une certification en cours dans leurs établissements et les conforter dans leurs démarches. Les échanges ont suscité des pistes de réflexion.

4

03/06/2021

**Défendre les droits des usagers**

6 participants

”

Les RU ont apprécié la formation, qualifiée de « très intéressante ». Cela a permis d'approfondir leurs connaissances sur la qualité et la sécurité des soins, ainsi que sur les différents droits. Selon les RU, l'étude des cas pratiques permet une meilleure compréhension des notions abordées et le temps imparti pour faire l'exercice de travail individuel, est adapté.



Lieu des formations en présentiel : **Blois**

## Former les RU par d'autres formations

Dès que le contexte sanitaire a permis de reprendre les formations en présentiel, nous avons programmé les deux formations suivantes, au second semestre.

**30/09/2021**  
**01/10/2021**

**1** **Le représentant des usagers et la qualité en établissement de santé**

**12**  
participants

### Description des deux journées :

La première journée portait sur la qualité des soins. Il est relaté que le contenu de la formation et les exercices permettent aux RU d'établir des liens avec les plaintes et les réclamations des Commissions des usagers (CDU).

La seconde journée portait principalement sur la qualité et l'implication des RU dans la démarche de certification.

**2 jours de formations**

à l'issue desquels diverses actions ont été envisagées par les RU.

- ✦ Prise de RDV avec le Directeur qualité,
- ✦ Améliorer la relation avec le/la responsable assurance qualité,
- ✦ S'engager dans la certification, se préparer aux réunions,
- ✦ Faire partager aux autres RU la formation,
- ✦ Etablir un plan d'action sur la personne de confiance,
- ✦ Mettre en pratique la formation,
- ✦ Vérifier les documents en commission...



### Avis des RU



« La formation m'a permis d'appréhender plus sereinement la procédure de certification. Je me sens plus à l'aise pour participer aux démarches ».

« J'ai beaucoup apprécié l'animation de ces deux jours et j'ai mesuré combien la posture du RU est importante et est à co-construire pour s'impliquer dans la démarche de certification en tant qu'acteur à part entière au sein d'un établissement ».



### Les attentes des participants avant la formation :

- Connaître le rôle du RU (interventions et limites) ;
- Faire une remise à niveau ;
- Echanger avec les autres RU ;
- Approfondir leurs connaissances.

**18/10/2021**

**2** **Représentants des usagers en Commission des usagers (CDU)**

**7**  
participants

### Actions envisagées par les RU à l'issue de la formation

- ✦ Lister les documents que les RU doivent détenir (*règlement intérieur, projet d'établissement...*) ;
- ✦ Avoir de l'assurance pour demander les documents auprès des intervenants au sein de l'établissement ;
- ✦ Demander la liste des évènements indésirables graves ;
- ✦ Défendre les patients et aider dans les démarches...



## Stratégie vaccinale en région

Après le second confinement (du 30/10/2020 au 15/12/2020), l'Agence Régionale de Santé (ARS) Centre-Val de Loire adressait à notre délégation France Assos Santé la situation de la pandémie dans les 6 départements de la région, ainsi que l'évolution de la couverture vaccinale contre la Covid-19. Ces documents étaient communiqués à l'ensemble des RU en région.

Certains membres de France Assos Santé Centre-Val de Loire ont participé aux nombreuses réunions planifiées par l'ARS dans l'Indre, l'Indre-et-Loire, le Loir-et-Cher et le Loiret concernant l'évolution de la stratégie vaccinale à l'échelon local. Ces réunions se déroulaient en distanciel. Divers supports d'information nous ont été communiqués par l'ARS (comptes-rendus, powerpoint...), afin de dresser le bilan de la couverture vaccinale en région. Ces réunions nous permettaient d'être informés de l'évolution des dispositifs, de l'ouverture des centres vaccinaux et des professionnels de santé pratiquant les injections. A ce titre, il était possible de répondre aux RU sur toutes questions relatives à la stratégie vaccinale. Cela était d'autant plus important au regard du nombre de doses validant le « pass sanitaire » et le « pass vaccinal ». Ceux-ci étaient obligatoires au cours de certaines périodes de l'année.



## EXEMPLE





**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité



**ars**  
Agence Régionale de Santé  
Centre-Val de Loire

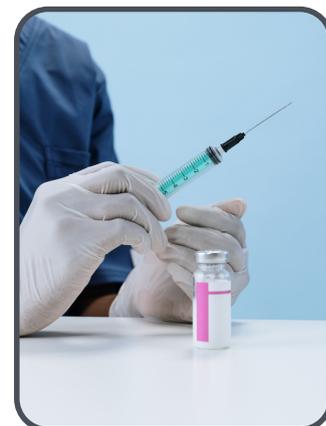
### Réunion de l'instance départementale vaccination – LOIRET

Délégation Départementale du Loiret – 2 mars 2022

## Vaccination – couverture vaccinale

Données au 26/02/2022

| Population générale | Nombre de personnes ayant reçu au moins 1 injection | Nombre total de personnes ayant reçu 2 doses | Nombre total de personnes ayant reçu un rappel |
|---------------------|---|--|--|
| France              | 54 200 292 – 80,8%<br>( 80,6% le 08/02 )            | 53 222 270 – 79,3%<br>( 78,9 % le 08/02 )    | 38 844 605 – 57,9%<br>( 54,9 % le 08/02 )      |
| Centre-Val de Loire | 2 069 110 – 80,9%<br>( 80,7% le 08/02 )             | 2 045 332 – 79,9%<br>( 79,5% le 08/02 )      | 1 590 241 – 62,1%<br>( 59,3% le 08/02 )        |
| Loiret              | 536 001 – 78,5%<br>( 78,4% le 08/02 )               | 529 398 – 77,5%<br>( 77,1% le 08/02 )        | 403 992 – 59,2%<br>( 56,4% le 08/02 )          |





## Maintenir le dialogue et les liens avec les représentants des usagers (RU)

### Les temps d'échanges avec les RU par visioconférence

Au quotidien, l'un des rôles majeurs de France Assos Santé est de tenir les RU en alerte sur les sujets en lien avec la démocratie en santé. Cela est d'autant plus important lors d'une pandémie.

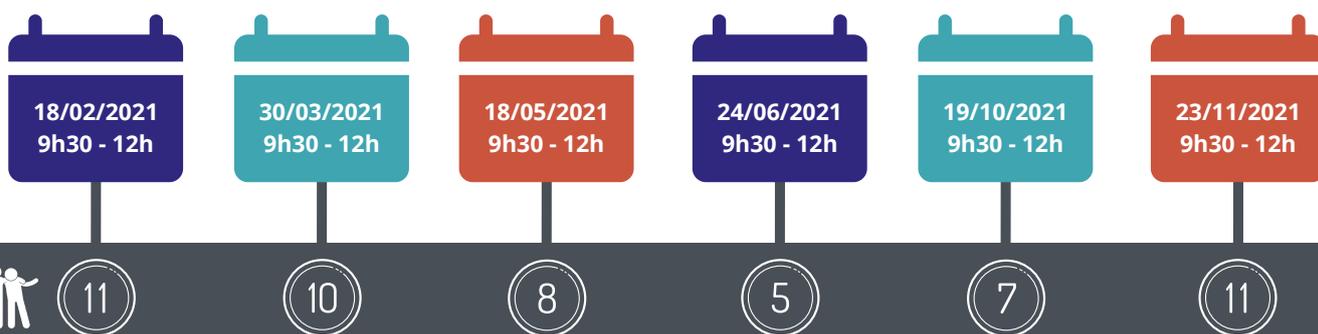
En 2020, les périodes inédites de confinement imposées par le Gouvernement pour lutter contre la propagation de la Covid-19, nous avaient conduit à repenser notre façon de travailler. Nous avons ainsi développé divers canaux de communication à l'égard des RU [1].

L'année 2021 a elle aussi connu de nombreuses périodes d'isolement. C'est la raison pour laquelle nous avons organisé divers temps d'échanges par visioconférence avec nos RU.

Les objectifs étant d'une part de les rassembler et d'autre part, de garder des relations avec eux et entre eux.

Ces rencontres permettent notamment :

- d'aborder des sujets qui les préoccupent,
- de dresser le bilan de certains projets en santé menés dans la région,
- d'être à leur écoute concernant les difficultés qu'ils peuvent rencontrer au cours de leur mandat,
- de répondre à leurs interrogations,
- de présenter France Assos Santé,
- d'informer des dates de nos évènements etc...



Remerciements des participants pour l'organisation des temps d'échanges en visioconférence.

L'outil numérique est utile pendant la pandémie. Certaines personnes ont besoin d'un soutien important contre l'isolement.

Souhait de réaliser des groupes d'échanges et de pratiques thématiques qui seront à définir avec les RU. Souhait de réunir les représentants des usagers par instance

Echanges très constructifs et enrichissant à chaque session.

Tous les sujets ont été évoqués avec une bonne pédagogie.

*Il a été rappelé aux RU de ne pas hésiter à solliciter France Assos Santé Centre-Val de Loire pour tout accompagnement, toutes questions.*

## Vie associative de France Assos Santé Centre-Val de Loire

### L'animation des instances statutaires de France Assos Santé Centre-Val de Loire

Si les confinements et restrictions sanitaires nous ont amené à adapter nos activités et à revoir nos modalités pour faire vivre les collectifs de travail, les instances statutaires de la délégation France Assos Santé Centre-Val de Loire se sont maintenues. Les élus se sont mobilisés en présentiel ou en distanciel.

### Nombre de rassemblements de nos instances en 2021

**1** Assemblée régionale  
*en présentiel*

**1** Comité régional  
*en présentiel*

L'unique rencontre de l'Assemblée régionale et du Comité régional a eu lieu le 30/09/2021, de 9h15 à 12h, à la Polyclinique de Blois. L'ordre du jour se composait de 14 sujets parmi lesquels figuraient les modifications des statuts de France Assos santé en 2022 et les dispositions à prendre.

### **5** Réunions du Bureau *dont 4 en visioconférence et 1 en présentiel*

12/02/2021

01/04/2021

21/05/2021

08/09/2021

09/11/2021

1ère réunion  
du Bureau

2nde réunion  
du Bureau

3ème réunion  
du Bureau

4ème réunion  
du Bureau  
Présentiel  
de 9h15 à 12h  
à la Polyclinique  
de blois

5ème réunion  
du Bureau

Visioconférence

Visioconférence

Visioconférence

4/8 des  
membres  
étaient présents

Visioconférence

7/8 des  
membres  
étaient  
présents.

Les 8 membres  
étaient  
présents.

5/8 des  
membres  
étaient présents

5/8 des  
membres  
étaient présents



## Vie associative de France Assos Santé Centre-Val de Loire

### L'animation des instances statutaires de France Assos Santé Centre-Val de Loire

#### Représentation de la délégation régionale au Conseil d'administration (CA) de France Assos Santé au plan national.

La délégation France Assos Santé Centre-Val de Loire est membre du Conseil d'administration de France Assos Santé au plan national, dans le collège représentant les délégations France Assos Santé.

**Danièle DESCLERC-DULAC est titulaire.**

**Jean-Claude BOURQUIN est suppléant.**



Le CA se compose de 62 Administrateurs issus des Collèges des associations agréées en santé au niveau national et de 18 Administrateurs issus des délégations régionales.

## Vie associative de France Assos Santé Centre-Val de Loire

### L'animation des instances statutaires de France Assos Santé Centre-Val de Loire

## Sécurité des patients : une semaine pour favoriser le dialogue soignés - soignants.

### Edition 2021 : « *Risque infectieux : prévenir, protéger, gérer* » du 22 au 26 novembre 2021

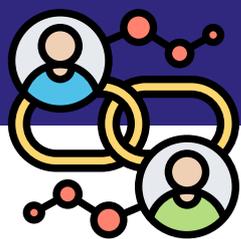
Les RU ont participé à la Semaine de la Sécurité des Patients (SSP) dans les divers établissements hospitaliers de la région.

Opération annuelle de sensibilisation, la Semaine de la Sécurité des Patients (SSP) promeut depuis 12 ans un objectif fort : sensibiliser l'ensemble des publics sur les enjeux de la sécurité des soins et de favoriser un dialogue entre usagers et professionnels de santé. Cette année, le projecteur est mis sur la prise en charge médicamenteuse, sa sécurisation et sa qualité.

Le Ministère des Solidarités et de la Santé souhaitait que le thème général de l'édition 2021 permette aux équipes de professionnels, d'associations ou de décideurs locaux, de mettre l'accent sur les axes suivants (liste non exhaustive) :

- la gestion de la crise sanitaire,
- le respect d'une bonne hygiène des mains et des gestes barrières,
- la promotion de l'identito-vigilance,
- l'antibiorésistance,
- la vigilance autour des infections associées aux soins,
- la valorisation de la simulation en santé...



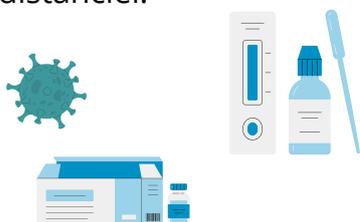


## Les liens avec les instances : Parfaire la démocratie en santé

### La représentation dans les instances règlementaires

#### Les Commissions des usagers (CDU) : une des missions importantes des RU.

Les établissements de santé ont souvent été dans l'obligation d'annuler ou reporter les CDU qui devaient avoir lieu. Néanmoins, après cette période inédite pour tous, progressivement les réunions des CDU, des Conseils de surveillance et autres instances, se sont tenues soit en présentiel, soit en distanciel.



L'année 2021 a été éprouvante à divers égards : les nombreux couvre-feux sur l'ensemble du territoire, le port du masque, les nombreuses campagnes de vaccination etc...



Plusieurs RU nouvellement élus ont éprouvé le sentiment de ne pas vouloir déranger les établissements pendant la crise sanitaire. L'année 2021 a connu successivement la fin de la 2ème vague, la 3ème, la 4ème puis la 5ème vague épidémique. Des établissements de la région ont connu des difficultés d'accueil pour tous les patients hors Covid-19, amenant à des déprogrammations parfois dommageables dans le suivi de certaines pathologies.

#### Renouvellement des Conseils territoriaux de santé (CTS)

Le CTS est une instance prévue par l'article 158 de la loi de Modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016. Elle regroupe des professionnels de santé publics et privés, des élus des collectivités territoriales, l'ARS Centre-Val de Loire, les organismes de protection sociale et les usagers, pour évoquer les informations et le fonctionnement de la santé sur un territoire.

Dans la région Centre-Val de Loire, l'ARS a fait le choix des départements comme territoire de santé. Il y a donc 6 CTS en région. Dans chaque CTS, il y a une Commission spécifique « expression des usagers ». Elle apporte le regard des usagers du système de santé, leurs attentes, leurs besoins sur un territoire donné.



Le mandat des RU au sein des CTS vaut pour 5 ans. Un renouvellement s'est effectué en fin d'année 2021. De nombreux RU siègent dans ces structures. Certains ont la présidence de la Commission spécifique « expression des usagers ».



## La représentation dans les instances règlementaires (suite)

### Renouvellement de la Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CRSA) au sein de l'ARS

La CRSA est une instance régionale de démocratie en santé, créée par la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (HPST).

Lieu privilégié de propositions, de concertation, de débats et d'échanges sur les politiques de santé, pour contribuer à l'amélioration des parcours de santé et de vie en s'appuyant notamment sur des expériences de terrain.

Le mandat des RU en CRSA vaut pour 5 ans et il est renouvelable.

La prise d'effet du mandat a eu lieu en octobre 2021.

Le renouvellement est en cours de finalisation.

Les membres du Bureau, du Comité régional et de nos associations adhérentes ont été très impliqués dans les instances règlementaires.



Nombre de réunions en 2021

- 1 Assemblée plénière
- 2 Bureau

### ORGANISATION DE LA CRSA

- L'assemblée plénière
- La commission permanente

#### • Les quatre commissions spécialisées :

1. La commission spécialisée de la prévention,
2. La commission spécialisée de l'organisation des soins,
3. La commission spécialisée pour la prise en charge et l'accompagnement médico-social,
4. La commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé.

Des RU dont les associations sont adhérentes à FAS, ont été élus dans les diverses Commissions. Les élections pour la présidence de la CSDU qui a toujours été tenue par FAS a été confirmée pour ce nouveau mandat.

#### Les principaux points abordés ont été :

- Plan d'attractivité des métiers
- Point sur la situation épidémique et la campagne vaccinale
- Renouvellement de la CRSA
- Travaux de groupe PRS (projet régional de santé)
- Projets de santé territoriaux de Santé Mentale
- Nouveaux décrets CRSA suite au Ségur de la santé
- Point d'avancement dans la région



## La représentation dans les instances règlementaires (suite)

## La représentation des usagers dans des organismes de Sécurité sociale.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) est un organisme de droit privé qui exerce des missions de service public. Son conseil est composé de 23 membres désignés dont 3 membres (France Assos Santé, FNATH, UNAF) au sein du 3ème collège.

Dix-sept ans après la loi du 13 août 2004 reconnaissant la place des représentants d'usagers dans les organismes d'Assurance maladie, en fin d'année 2021, nous nous sommes préparés à renouveler, les mandats au sein des CPAM pour le mandat 2022-2026.

Les conseillers CPAM ont pour missions de représenter l'ensemble des usagers au sein des organismes de l'Assurance Maladie, défendre les droits des patients, favoriser l'accès aux soins, participer aux commissions thématiques etc... afin de porter la voix de tous.

Les conditions requises pour devenir conseiller CPAM sont :

- avoir moins de 66 ans lors de la désignation,
- ne pas être un professionnel de santé en exercice.



Des difficultés sont rencontrées dans notre région pour la désignation des représentants de France Assos Santé, en raison du critère de l'âge.



Cela devient de plus en plus problématique car l'arrêté du 28 octobre 2009 relatif à la composition des Conseils de la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie (CNAM) et des CPAM a été modifié par un **arrêté en date du 9 février 2022**.

Celui-ci prévoit que deux sièges sont désormais attribués aux RU FAS afin de siéger au conseil de la CNAM et des CPAM. Cela permet à France Assos Santé d'être représentée par quatre conseillers : 2 titulaires et 2 suppléants.

Le rôle de notre structure dans le système de protection sociale est primordial pour notre combat dans l'accès aux soins pour tous.

Une vraie réflexion doit s'engager pour le recrutement de bénévoles « plus jeunes », permettant de remplir toutes nos missions face aux attentes et aux besoins des citoyens.



## La représentation dans les instances non règlementaires

### Numérique en santé

France Assos Santé Centre-Val de Loire participe depuis près de 3 ans à divers projets.



### e-Parcours :

La finalité de ce programme est de favoriser l'accès aux soins et d'éviter toute rupture dans la prise en charge, parfois complexe, du patient ou de l'utilisateur à l'échelle régionale, par le décloisonnement ville-hôpital.



### CCPP e-santé :

France Assos Santé fait partie de la **Commission de coordination des politiques publiques e-santé** regroupant l'ARS, les collectivités territoriales, les services de l'Etat et les organismes d'assurance maladies qui agissent tous sur le champ de l'action publique relative à la santé de la population selon leur domaine de compétence.



Le Centre-Val de Loire est confronté à un problème de démographie médicale et paramédicale qui s'accroît depuis de nombreuses années.

OS 1

OS 2

La situation est devenue très critique en densité de médecins généralistes avec une aggravation liée à l'âge moyen élevé des praticiens en exercice et avec un vieillissement de la population et le développement de maladies chroniques.

Depuis juillet 2020, un Groupement d'Intérêt Public (GIP) dont l'objectif répond à une mission d'intérêt général à but non lucratif, a été mis en place par le Conseil Régional, l'ASSAD-HAD (Hospitalisation à domicile), l'Association Pour l'Emploi des Cadres (APEC) et la délégation France Assos Santé.

Depuis 2021, sept centres de santé ont été ouverts à Jargeau (Loiret), Toury (Eure-et-Loir), Beauce-la-Romaine et Saint-Sulpice-de-Pommeray (Loir-et-Cher), Quartier des Rives du Cher à Tours et Saint-Pierre-des-Corps (Indre-et-Loire), Châteauroux (Indre), soit le recrutement d'une vingtaine de médecins salariés par le GIP Pro Santé.

L'enjeu est de créer 30 Centres de santé à l'horizon 2025 dans les territoires les plus fragiles.





## La représentation dans les instances non réglementaires (suite)

Diverses instances où France Assos Santé est présente en région comme acteur de la démocratie en santé.

**Commission paritaire régionale des Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)**  
2 réunions

Instances en lien avec l' 

**Comité Régional de Soins Palliatifs**

**Equipe régionale Vieillesse et maintien de l'autonomie (ERVMA)**

**Programme régional d'accès à la prévention et aux soins des personnes les plus démunies (PRAPS)**

**Fédération Hospitalière de France (FHF)**  
1 réunion du Conseil d'administration

**Instance régionale de l'amélioration de la pertinence des soins (IRAPS)**

**Fédération Régionale des Acteurs en Promotion de la Santé (FRAPS) Centre-Val de Loire**  
2 réunions sur la vaccination

**Santé Culture**  
2 réunions

**Structure régionale d'appui (SRA) à la qualité des soins et à la sécurité des patients QUALIRIS**  
6 réunions

**Comité Régional de l'Observatoire national de la démographie des professions de santé (ONDPS)**

**Espace de réflexion éthique de la région Centre-Val de Loire (ERERC)**  
2 réunions du Conseil d'orientation et du Conseil d'administration



### Suivi et avancement de la Commission des patients acteurs d'enseignement à la Faculté de médecine



En 2019, France Assos Santé Centre-Val de Loire a été approché par un représentant des étudiants en médecine pour participer à la mise en place de « patients partenaires » à la Faculté de médecine de Tours, sur le modèle de Montréal.

Ainsi, en accord avec le Doyen de l'Université, France Assos Santé Centre-Val de Loire s'est réuni avec l'Université de Tours en novembre 2019, pour une première réunion de mise en place d'une Commission appelée « Patients à la Faculté de médecine ».

Les objectifs de cette Commission déterminés lors de cette réunion étaient de réfléchir à la coordination des enseignements au sein de la Faculté, d'identifier et recruter les patients, les former et les indemniser, de proposer la participation des patients dans la préparation et l'évaluation des étudiants de second cycle aux **ECOS\***, ce qui permettrait de travailler les compétences à partir du vécu expérientiel apporté par les patients.

En effet, plusieurs options ont été évoquées pour les rôles des patients au sein de ces **ECOS** :

- Jouer le rôle du patient
- Coacher les étudiants, enseignants ou acteurs dans la préparation du rôle du patient
- Intervenir dans l'évaluation formative des étudiants
- Participer à la co-construction des scénarios ou vignettes cliniques avec les enseignants.

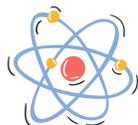
“

\***ECOS**

#### **Examens Cliniques Objectifs et Structurés**

Plus précisément les ECOS sont un nouvel outil d'évaluation des étudiants en santé. Cet outil est basé sur la simulation pour évaluer de manière standardisée le comportement et les performances professionnelles. Seules quelques facultés françaises les organisent mais uniquement pour l'évaluation de fin de second cycle.





## Suivi et avancement de la Commission des patients acteurs d'enseignement à la Faculté de médecine



Plusieurs RU ont participé à ce projet dans le cadre de la préparation des vignettes cliniques/scénario et du débriefing. Toutefois, actuellement, la possibilité de jouer le rôle du patient n'est pas une priorité du fait des risques psychologiques encourus à jouer son propre rôle et des moyens humains disponibles.

Ainsi, en 2021, pour cette expérimentation, 10 représentants des usagers volontaires se sont engagés dans la relecture des vignettes des **ECOS** pour intégrer le vécu expérientiel des patients acteurs d'enseignement.

Au cours de l'année 2021, six réunions se sont tenues, en présentiel et visioconférence, avec l'ensemble des parties prenantes (France Assos Santé Centre-Val de Loire, Faculté de médecine de Tours, représentants des étudiants en médecine...) pour répondre aux objectifs communs et identifier les besoins attendus.

Une réunion a été organisée à Orléans avec la Faculté de médecine, le COPIL et plusieurs professionnels enseignants le 17/02/2022 sur la conception d'une formation pour la participation des patients acteurs d'enseignements dans les groupes d'échanges et d'analyse de pratique (GEAP-PE) en médecine générale.

Cette évolution s'insère dans les travaux qui se sont engagés à la Faculté de médecine de Tours, en co-construction avec FAS Centre-Val de Loire. L'intégration des patients dans les processus d'enseignement et d'évaluation des professionnels de santé en formation initiale est un objectif formulé dans le plan « *Ma Santé 2022* », mesure 8 : « *Dans le cadre de la réforme des études en santé qui va s'engager, l'avis des patients sera intégré dans l'évaluation des étudiants, et des patients experts seront amenés à intervenir dans les cursus de formation des professionnels de santé* ».



## Projets expérimentaux financés dans le cadre de l'article 92 de la loi de modernisation de notre Système de Santé (26/01/2016)

La délégation France Assos Santé Centre-val de Loire a participé aux Comités de pilotage (COFIL) des 2 projets expérimentaux suivants, portés par des associations.

Tous deux s'appuient sur le développement du numérique, au profit de populations qui peuvent être éloignées des systèmes de protection sociale et de santé.



**Projet proposé par  
l'Association pour l'écoute  
et l'accueil des  
toxicomanes  
(APLÉAT-ACEP)**

### **Projet Accompagnement Autonomie en Santé Janvier 2017 à Décembre 2021**

Le projet « **Equipe mobile pédagogique de prévention et de soutien aux personnes souffrant de maladie chronique ou en situation à risques** » dénommé e-CASA (Capabilité, Accompagnement Santé Autonomie), a été déposé en 2016.

L'objectif était de développer l'empowerment du public cible. Le projet initial portait sur l'étude et la comparaison de l'impact d'un accompagnement par une équipe mobile médico-psycho-sociale, et l'utilisation d'une application numérique.

Le projet a connu de nombreux aléas mais les équipes ont toujours su s'adapter et l'usager a été au cœur des actions menées. Cela a permis de mettre en exergue l'importance pour les personnes d'être actrices de leur prise en charge, car elles savent mieux que quiconque ce dont elles ont besoin.

Aujourd'hui, le projet e-CASA est devenu « Votre santé en main » et l'évolution du processus doit être envisagée prochainement.



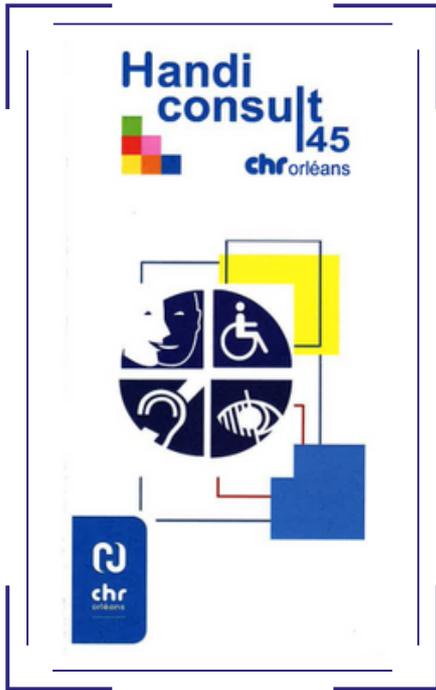
**Projet proposé par  
l'Association française  
de lutte contre le VIH et  
les hépatites virales  
(AIDES)**

Le projet « **Inventons la prévention VIH du 21ème siècle** » (E-PREV) est un projet d'accompagnement numérique dans une offre de prévention diversifiée du VIH. L'objectif principal est de renforcer l'autonomie en santé des hommes ayant des relations sexuelles avec des hommes (HSH) et des travailleurs-ses du sexe (TS), vivant en milieu semi-rural à rural et à faible densité médicale, dans l'élaboration et la mise en œuvre à distance d'une stratégie personnalisée de prévention du VIH, en créant des modalités d'interventions innovantes par l'utilisation d'outils numériques.

En 2021, ce projet et l'utilisation intensive des modalités numériques a conduit à une forte hausse des personnes accompagnées. Le nombre des actions et des entretiens numériques a été plus élevé, ainsi que les quantités de matériel envoyés.

L'évaluation devrait être réalisée entre mars et juin 2022. Cependant, les COFIL ont été réduits au cours de l'année, compte tenu de la situation sanitaire.

## Création du dispositif « Handiconsult 45 » au Centre Hospitalier Régional d'Orléans (CHRO)



  
 Cliquer sur l'image  
 pour lire la plaquette



L'ARS Centre-Val de Loire a lancé un appel à projet en 2018, dans l'objectif de placer l'accès aux soins des personnes en situation de handicap comme une priorité nationale. Cette volonté a été impulsée par la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016. Le projet se veut également être un écho aux conclusions des travaux de M.Pascal JACOB et à la signature de la Charte Romain JACOB par le CHR d'Orléans.

Par ailleurs, le projet des usagers du CHR d'Orléans soulignait la nécessité de développer l'accueil de ces publics.

Le CHR d'Orléans a répondu à cet appel à projet et a été retenu en août 2020, bénéficiant d'un financement pour une expérimentation sur 3 ans. Un COPIL animé par la Présidente de la Commission Médicale d'Établissement (CME), Docteur BARRAULT, a été constitué avec la participation active de France Assos Santé. Le projet vise à faciliter et à accompagner les patients accueillis à l'hôpital pour des consultations spécialisées et améliorer l'accès aux plateaux techniques de l'établissement.

Un soignant (coordinateur) et un agent d'accueil, ont été recrutés le 26/04/2021 pour constituer une équipe et permettre l'ouverture de la structure en septembre 2021.

Les missions de la structure ont été bien identifiées :

- coordonner le parcours de soins du patient au sein de l'établissement,
- personnaliser l'accompagnement aux soins selon les besoins des patients,
- travailler avec les aidants en favorisant leur présence.

Cela a permis l'élaboration d'une plaquette favorisant la communication interne et externe à l'établissement.

La délégation France Assos Santé Centre-Val de Loire a été impliquée dans toutes les étapes du processus. Nous avons participé au COPIL élargi, avec toutes les associations du champ du handicap.



Réunions au  
CHR d'Orléans



# Conclusion

---

L'année 2021 est restée impactée par la pandémie mais l'organisation mise en œuvre dans les délégations de France Assos Santé, notamment le télétravail, a permis de maintenir nos missions, au plus près des représentants des usagers et des structures dans lesquelles nous intervenons.

Les nouvelles modalités techniques en distanciel ont été développées tant pour les formations des RU, que dans l'organisation des nombreuses réunions (instances ou actions) auxquelles nous participons.

Mais nous avons essayé de rester mobilisés pour faire revivre la démocratie en santé qui avait été mise à mal en 2020, comme le montre ce rapport.

2022 doit être une année phare avec « la célébration » des 20 ans des lois de 2002 (loi du 4 mars relative aux droits des malades et de la qualité du système de santé dite « Loi Kouchner » et la loi du 2 janvier rénovant l'action sociale et médico-sociale).

2022, c'est aussi le renouvellement des instances statutaires de France Assos Santé, tant au niveau national, qu'au niveau régional.

2022, c'est également le renouvellement des conseillers des Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) et à la fin de l'année, des RU dans les établissements sanitaires.

2022, c'est encore la mise en œuvre des Conférences Régionales de Santé et de l'Autonomie (CRSA) « rénovée » et la construction du nouveau programme régional de santé (PRS 3) etc...

Ce sont de nombreux chantiers dans lesquels, la délégation s'impliquera, afin que les 20 propositions de France Assos Santé pour l'avenir de notre système de santé dans cette année électorale, puissent trouver des réponses pour l'accès aux soins tant au niveau hospitalier qu'ambulatoire et pour développer l'accompagnement nécessaire pour tous ceux qui en sont éloignés.

« L'action n'apporte pas  
toujours le bonheur, mais il n'y  
pas de bonheur sans action. »

William James (1842-1910),  
*Philosophe et psychologue américain.*