

## Représentation des usagers et crise Covid : Enquête exclusive sur la mise à l'arrêt de la démocratie dans de nombreux hôpitaux et cliniques !

**En Auvergne-Rhône-Alpes, le phénomène est particulièrement marqué.**



L'enquête nationale menée au cours du 1<sup>er</sup> semestre par France Assos Santé auprès de plus de 1 000 représentants d'usagers siégeant dans les établissements de santé révèle combien il a été difficile de faire entendre la voix des usagers depuis le début de la pandémie. Au sein des hôpitaux de la région Auvergne-Rhône-Alpes, les instances où elle doit s'exprimer se sont encore moins réunies qu'ailleurs. France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes appelle à renforcer le fonctionnement de la démocratie en santé pour une meilleure gestion des crises futures et alerte sur l'urgence à pallier les dysfonctionnements actuels.

En France, **15 000 représentants des usagers (RU)** – dont plus de 1 000 dans la seule région **Auvergne-Rhône-Alpes** - s'engagent bénévolement pour porter la voix des usagers du système de santé et défendre leurs droits. Ils le font notamment au sein des établissements de santé publics et privés où la loi prévoit qu'une Commission des usagers (CDU) se réunisse chaque trimestre pour traiter et analyser les plaintes et réclamations adressées à chaque établissement afin d'améliorer l'accueil, la prise en charge et le respect des droits des usagers.

Dès le début de la crise sanitaire, France Assos Santé, qui réunit la majorité des associations agréées disposant de représentants des usagers (RU), a recueilli des remontées de terrain démontrant que les établissements de santé n'ont pas su, ou pas voulu, les associer à la gestion de crise. ([voir le communiqué de presse du 7 mai 2020](#)).

Afin de mesurer l'évolution de cette situation critique, **France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes a contribué à une enquête nationale et recueilli le retour d'expérience de 227 RU siégeant dans les CDU de 235 établissements de santé sur les 305 que compte** la région ARA. La forte participation à cette campagne permet à la délégation régionale d'afficher des chiffres significatifs. Les résultats démontrent **une dégradation globale de la prise en compte de l'expression des usagers** puisque les établissements de santé sont trop rares à avoir maintenu le dialogue. On note ainsi qu'en 2020, **moins d'un quart des Commissions des usagers ont pu se réunir au moins 4 fois** (minimum légal) **contre 40,5% à l'échelle nationale**. Un net recul particulièrement préoccupant en pleine crise sanitaire. A titre de comparaison, en 2019, 80% des CDU avaient tenu les 4 réunions réglementaires.



Plus inquiétant encore, alors même que la modification généralisée des **modalités de visites** a conduit à des situations dramatiques (impossibilité de soutenir des proches en fin de vie, interdiction faite aux jeunes pères d'accéder aux maternités...) **les représentants des usagers n'ont été associés aux réflexions que pour 11,6% d'entre eux**. 46,6% des RU n'ont même pas été informés de la mise en place de dispositifs alternatifs aux visites. Par ailleurs, 18,3% des répondants estiment **que leur accès aux plaintes et réclamations s'est**

**dégradé**, alors que leur mission principale consiste justement à relever les dysfonctionnements majeurs qui y sont décrits afin de proposer d'améliorer les pratiques.

Des résultats décevants sur le plan de la démocratie en santé, même si certains RU sont parvenus à remplir correctement, voire plus intensément encore, leurs missions. On note ainsi que dans 54,5% des établissements (contre 49,5% à l'échelle nationale), la transmission des plaintes et réclamations s'est poursuivie normalement, preuve que le dispositif est resté efficient dans les établissements qui se sont donné les moyens de le faire vivre.

Cette enquête démontre qu'il est urgent d'ouvrir le débat sur la place réelle des représentants des usagers dans les établissements de santé, et de garantir la continuité de leurs missions en période de crise. Ils sont là pour porter le point de vue des patients et des usagers auprès des professionnels de santé et de l'administration. En ce sens, les représentants des usagers doivent être des acteurs à part entière des décisions prises.



**La voix des usagers, parce qu'elle est fondamentale, ne doit pas être reléguée en arrière-plan sous prétexte d'urgence sanitaire. Elle est un rouage essentiel de l'amélioration du système de santé, qui plus est en période de crise. Retrouvez le [rapport d'enquête régional ici](#), et le [bilan national là](#).**

**Contact presse : Adrien DELORME** – 06 47 86 47 19– [adelorme@france-assos-sante.org](mailto:adelorme@france-assos-sante.org)

#### **France Assos Santé (Auvergne-Rhône-Alpes) ? Une voix pour tous et toutes !**

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes regroupe plus de 140 associations d'usagers de la santé, plus fortes ensemble pour promouvoir la solidarité du système de santé sur la région. 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.

La création de France Assos Santé, à la suite du CISS et du réseau des CISS en région, procède de la mise en œuvre d'une disposition de la loi de santé du 26 janvier 2016 prévoyant la reconnaissance d'une Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé pour porter la voix des usagers. Ayant choisi pour nom d'usage France Assos Santé, elle est l'organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts.

Plus d'information sur notre page internet : <https://auvergne-rhone-alpes.france-assos-sante.org/>