

Assemblée régionale

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes

25 juin 2020



Initialement prévue le 16 avril, l'Assemblée Régionale 2020 de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes s'est vue reportée le 25 juin... sous le format d'une visioconférence. La séance était inédite et les modalités n'ont en rien impressionné les adhérents de la délégation qui ont répondu présents pour 52 d'entre eux.

L'ordre du jour était le suivant :

1. Actualités crise Covid 19 & ses suites
 - o Observatoire régional d'alerte et d'information des usagers : point d'étape
 - o Ségur de la santé
2. Adoption du Procès-verbal de l'Assemblée régionale du 28 novembre 2019
3. Rapport moral du Président de la délégation pour l'année 2019
4. Rapport d'activité et Rapport financier de la délégation sur l'année 2019 : débats et adoption
5. Budget prévisionnel 2020 révisé : débat et adoption
6. Questions diverses

L'assemblée régionale a été introduite par Gérard Raymond, président de France Assos Santé nationale et François Blanchardon, président de la délégation Auvergne-Rhône-Alpes.

Gérard Raymond a notamment insisté sur le rôle de France Assos Santé pendant la crise sanitaire en soulignant son implication dans toutes les mesures prises pendant cette période. Par exemple, France Assos Santé a été associée à la création des applications « Mes conseils COVID » et « Contact COVID ».

Il insiste sur le fait que les participants de la santé sont aussi dans les territoires. Ainsi, le siège doit nécessairement s'appuyer sur les délégations régionales. Parmi les actualités à venir, il prévient de la mobilisation de France Assos Santé pour évaluer les mesures prises par le Ségur afin de faire avancer la démocratie en santé, avec un parlement territorial en santé.

Questions des adhérents :

Jean Marc : en tant qu'élu référent formation, je souhaiterais savoir quelle est la position des URAASS

dans leur contribution sur le volet formation ? Car la formation est le point fort de France Assos Santé mais la décentralisation est importante pour permettre à tous de participer.

Gérard Raymond : la formation doit être homogène dans toutes les régions; ce qui n'exclut pas de travailler la construction avec elles en amont.

François Blanchardon : Il faut donc retenir 2 éléments importants dans le développement de l'outil numérique pour la formation :

- homogénéisation
- nouveau format de formation

François Blanchardon conclue l'introduction : La période COVID ouvre une ère de l'après COVID qui doit se construire avec les usagers avec des processus plus adaptés. Elle nous a montré les fragilités de la démocratie en santé. Il faut aller vers une participation plus effective des usagers pour se faire entendre.

1- Actualités Crise Covid 19 & ses suites

Observatoire régional d'alerte et d'information des usagers : point d'étape

Adrien Delorme revient sur la mise en place de l'observatoire régionale à la mi-mars par les élus. L'élaboration de l'observatoire s'est faite en 3 phases :

Mars-Avril / Phase 1

> enquête auprès des associations membres (61 réponses sur 138 membres) et des représentants des usagers (154 réponses) avec 3 objectifs :

- Niveau d'activités des associations / des CDU
- Quel vécu par les bénévoles / les associations ?
- Quelles étaient leurs attentes par rapport à FAS ?

Mai / Phase 2

> Constitution de 2 groupes de travail et production puis diffusion d'une note de position,
> Elaboration et diffusion de deux supports ad hoc de communication au réseau

Juin / Phase 3 : Mesure d'impact.

Les réponses confirment que les instances de démocratie sanitaire ont été très peu sollicitées pendant la crise : 74% des RU déclarent n'avoir pas été impliqués au sein des établissements

pendant la crise. La note de position a fait l'objet d'une appropriation par 1/3 des répondants pour réactiver leurs rôles au sein de la CDU. De plus, des outils d'animation et d'information du réseau ont été développés durant cette période.

A retenir de l'expérience observatoire : une grande mobilisation du réseau associatif qui a accentué ses actions auprès des usagers ; une mobilisation des élus pour animer des groupes de travail et pour produire une note de position de qualité ; peu de mobilisation de la démocratie sanitaire car les RU n'ont été que peu sollicités. La démocratie sanitaire est peu mobilisée dans les périodes de crise, alors que le réseau est mobilisable et les compétences présentes.

SEGUR de la santé

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes a été doublement sollicitée de la part :

- du siège de France Assos Santé, elle-même associée aux travaux du comité sur les piliers 2, 3 et 4.
- du Président de la CRSA ARA qui a pris l'initiative d'organiser une consultation régionale associant des structures dépassant le périmètre réglementaire de la conférence régionale.

Compte tenu du contexte, la délégation a fait le choix

de travailler exclusivement sur le pilier 4 et produit une contribution partagée aux niveaux national et régional.

Deux constats :

- > Les instances de démocratie en santé et les associations d'usagers ont insuffisamment été associées à la gestion de crise
- > Les usagers de santé à domicile sont sortis des radars des pouvoirs publics au plus fort de la pandémie

Trois propositions:

- > Renforcer le rôle et les responsabilités des instances de démocratie en santé
- > Muscler la participation des usagers aux organisations de coordination des acteurs de santé que sont les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)
- > Faire de la question de la santé à domicile un passage obligé des projets et plans de santé

Remarques des adhérents :

Nicole, Cantal, Génération mouvement :

L'association Génération Mouvement a été associée au Ségur de la santé en éditant plusieurs points : >> consulter www.generations-mouvement.org > mesures générales prises par le mouvement.

Christiane Gachet, France Parkinson : Quelles sont les actualités autour de « Vivre COVID » sur la région ? Il s'agit d'une grande enquête à destination de tous les usagers de la santé sur le vécu pour objectiver les constats et faire des propositions. L'enquête dure 2 ans. France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes est relai de cette enquête.

François Blanchardon : la communication de cette enquête au niveau régional a été mise en place par le national. Nous avons demandé que les réponses régionales puissent nous être données également pour alimenter l'observatoire. J'invite chacun et chacune à répondre à cette enquête et à la diffuser. Ces réponses pourront alimenter aussi l'observatoire régional auquel beaucoup d'adhérents et de RU ont répondu. L'observatoire est reconnu par beaucoup d'instances comme une veille importante du parcours des usagers pendant la crise. Nous pourrions alimenter et outiller les RU grâce aux retours de cette enquête. Merci aux élus et à l'équipe pour avoir réalisé dans un temps record des propositions et un plaidoyer.

Adrien Delorme (à l'attention des adhérents) : Partagez-vous ces constats ? Souhaitez-vous nous

partager des signaux faibles qu'il faudrait observer ou investir beaucoup plus ?

Valérie Benotti : Les personnes handicapées sont hors radar, il faut faire attention à les mettre dans la boucle car elles n'existent plus.

Adrien Delorme : il est important de construire les réponses avec les familles et les personnes en situation de handicap dans les instances de décision.

Françoise Braoudakis : les malades psychiques sont oubliés car ces personnes ont été renvoyées dans les familles prématurément. Les proches ont très mal vécu cela. Parfois les malades sont restés enfermés dans leurs chambres sans visite.

Adrien Delorme : cet élément croise la préoccupation du groupe de travail numéro 2 sur les personnes hébergées qui part d'une approche par maladie ou par l'environnement. Cette dernière est par ailleurs la plus inclusive.

François Blanchardon : notre délégation est vigilante à l'ensemble du handicap. Nous avons eu un entretien avec le directeur général adjoint de l'ARS et il a été évoqué la prise en charge des personnes en établissement. Les dysfonctionnements ont été reconnus par l'ARS. Aussi, une évaluation sera demandée.

Régis Bourgeat : vos retours sont importants. Même France Assos Santé ARA avec 140 associations adhérentes n'était pas dans le radar de l'ARS. Ensemble, nous pourrions faire remonter les dysfonctionnements et permettre d'illustrer la réalité des territoires. Nous sommes dans un processus de construction d'un rapport avec l'ARS pour être positionnés comme un interlocuteur à part entière.

Colette Darier, AFD 38 : je soulignerai une note positive. Pendant le COVID, nous avons eu des contacts téléphoniques réguliers avec les adhérents, notamment concernant le suivi de leurs traitements et l'équilibre de la glycémie. Les retours sont très positifs. Globalement, les malades ont obtenu leurs médicaments et ils ont pu poursuivre une activité physique grâce à des conseils, des astuces. Nous avons fait beaucoup de prévention pendant cette période. C'est important de le transmettre à l'ARS qui n'avait donné aucune subvention sur l'axe de prévention.

Régis Bourgeat : Ce témoignage va dans le sens d'une réaffirmation du rôle des associations d'usagers à l'ARS.

2. Adoption du PV du 28/11/2019

Pour cette Assemblée Régionale, un système de vote en ligne a été mis en place, ouvert en amont de l'événement et refermé le lendemain.

A la clôture des votes, l'assemblée régionale décide de valider la rédaction définitive du procès-verbal de la présente assemblée en date du 21 juin 2018.

Cette résolution est adoptée par 59 voix pour et 1 abstention.



4.1 Rapport d'activité

[Afin de s'adapter à une contrainte horaire de deux membres de l'équipe, l'ordre de présentation des programmes d'action a été aménagé]

Les actions par programme réalisées en 2019 sont disponibles dans le rapport d'activité : <https://auvergne-rhone-alpes.france-assos-sante.org/2020/06/12/assemblee-regionale-jeudi-25-juin/>
Lors de l'assemblée régionale, les présentations ont été axées sur la suite de ces actions prévue pour 2020.

Programme 5 : Mandats en CDU

Suite au renouvellement des mandats de RU au sein des CDU des établissements de santé de la région, la délégation prévoit pour 2020 les actions suivantes :

- Envoyer à toutes les associations membres la liste des mandats à pourvoir (1 fois par trimestre), le document « sensibilisation à la RU », le dépliant réalisé par le siège « Devenir représentant des usagers »
- Mener des actions spécifiques et ciblées pour les CDU « en danger » (Etablissements n'ayant pas ou un seul RU)
- Participer aux assemblées générales des associations agréées en santé pour promouvoir la démocratie en santé

Ensemble, nous nous donnons pour objectif de ne plus avoir aucun établissement sans RU (10) ou avec un seul RU (34), afin que les droits des usagers soient défendus partout.

3. Rapport moral du Président

Le rapport moral du président est consultable dans le rapport d'activité 2019 de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes accessible sur cette page : <https://auvergne-rhone-alpes.france-assos-sante.org/2020/06/12/assemblee-regionale-jeudi-25-juin/>

« Plus on entendra la voix des usagers, plus on se retournera vers les usagers en période de crise comme celle-ci. L'année 2020 restera marquée par cette crise : la délégation s'est mobilisée auprès des soignants par un visuel ; à organiser des remontées quant aux parcours des usagers à l'ARS... Les actions ont été nombreuses en ce 1er semestre et la mobilisation importante. Je remercie tous les élus et membres du bureau ainsi que l'équipe pour le travail effectué pendant cette période. »

Programme 6 : Accompagner les usagers

En 2020, l'organisation du service X-Ailes a été repensée suite au COVID 19 afin de soutenir les usagers accompagnés durant le confinement (Protocoles ad hoc, développement de la visio, vigilance renforcée). Les objectifs sont les suivants :

- Poursuivre le développement de la file active
- Développer les sessions collectives
- Élargir la base partenariale
- Inclure la totalité des usagers accompagnés dans la démarche d'évaluation
- Présenter et valoriser le projet lors de la réunion annuelle nationale des porteurs de projets article 92

Programme 1 : Information des usagers, RU et acteurs associatifs - JEDS

En 2020, le calendrier du programme 1 a été bouleversé par la crise sanitaire. Tous les produits JEDS ont néanmoins été reçus et pourront être livrés. La délégation propose le maintien de la JEDS au 2nd semestre (si les conditions sanitaires le permettent). La question de la date reste ouverte : que pensent les adhérents d'une JEDS programmée sur la semaine sécurité des patients ? Faut-il modifier le thème ?

Remarques des adhérents :

Roger Picard : Nous participons à la semaine sécurité des patients. En 2019, le thème a été axé sur le lavage des mains et hygiène à l'hôpital.

Christiane Gachet : N'étant pas RU, je vais poser la question aux RU de mon association concernant ce report et ce qui est prévu.

Andrée Duplantier : L'Hôpital de Privas a changé de direction donc, pour le moment, nous n'avons pas d'information sur la Semaine Sécurité des Patient. Nous devrions en savoir plus avec la prochaine CDU, dans 15 jours.

Programme 1 Information des usagers, RU et acteurs associatifs -> Animation des PQ

Le projet autour de l'animation des personnes qualifiées se poursuit en 2020 avec pour objectifs :

- La finalisation et la diffusion d'un guide pratique « Personne qualifiée » sur la région
- La diffusion d'un appel à candidature auprès de notre réseau (surtout dans les départements où il n'y a pas de personne qualifiée
- L'animation d'un 1er atelier entre personne qualifiée avec pour objectifs : se rencontrer/ échanger/ travailler sur vos besoins.

Questions Adhérents :

Annie Corbel : Combien de temps dure le mandat de la personne qualifiée.

Réponse de l'équipe : Il dure 3 ans

Chantal Vauris : il y a des personnes qualifiées au conseil de surveillance, est ce que c'est le même mandat ?

Sandra Gomes : Il s'agit de deux mandats différents. Le dispositif de personne qualifiée est différent de la personnalité qualifiée composant le Conseil de surveillance des établissements de santé. Ici, la personne qualifiée intervient auprès des usagers des établissements sociaux et médicaux sociaux.

Programme 2 : Formation des RU -> « Et si moi aussi je devenais RU »

2020 devait être une année de formation conséquente pour les nouveaux RU arrivés suite au renouvellement des CDU fin 2019. Malheureusement, la crise sanitaire a eu pour conséquence le report des sessions de la formation obligatoire « RU en Avant ! ». France Assos Santé (le service formation ainsi que les salariés des délégations) ont mis en place des Ateliers formatifs à distance afin d'apporter aux nouveaux RU quelques bases sur la démocratie en santé.

Programme 2, Formation des RU -> Formation spécialisation RU

Initié en 2019, le partenariat avec l'institut Jean Bergeret sur la formation des RU à la question de la santé mentale donnera lieu en 2020 à 2 cycles (à Lyon et Grenoble) de trois jours pour former tous profils de RU à la réponse d'une problématique liée à la santé mentale.

Programme 3 : Expression des attentes – Plaidoyer -> Conférences

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes souhaite organiser une conférence-débat en novembre 2020 sur un thème en lien avec l'actualité. L'Assemblée régionale est l'occasion de questionner les adhérents sur le format : en distanciel et/ou en présentiel ? Conférence plutôt en fin de journée de 18h à 20h ? Présentiel / Distanciel : à voir, vote par levé de main > Distanciel : 5 personnes (problème de distance/kilomètres)

Mixer les formats pour laisser le choix aux participants.

Programme 3 : Expression des attentes – Plaidoyer -> Guide des bonnes pratiques « plaintes et réclamations » et « médiations hospitalières »

L'étude réalisée en 2019 a permis la production de plusieurs outils :

- un guide de bonnes pratiques
- une affiche grand format sur l'importance de l'expression
- une BD sur la médiation hospitalière,
- 9 recommandations essentielles pour un circuit des plaintes et réclamations efficaces.

En 2020, la délégation poursuit 2 objectifs :

- diffuser à tous les RU le guide des bonnes pratiques
- trouver une méthode pour que les RU s'approprient ces documents.

Plusieurs méthodes sont envisageables pour s'approprier ces supports :

- 1) Lors de temps en présentiel type RU-nion/GE
- 2) Par des ateliers dédiés à distance
- 3) Lors d'une journée d'échanges RU/PCRU

Question aux adhérents, RU par ailleurs : si le guide est adressé aux RU via le service qualité des établissements de santé, le courrier vous sera-t-il transmis ?

6 adhérents pensent que oui.

Remarque : France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes doit bien informer les RU en amont de l'envoi pour qu'ils puissent faire la démarche de récupérer le document.

Comment peut-on aider les RU à s'approprier ce document ?

Les adhérents sont invités à se prononcer sur le fil de discussion :

- 1) Lors de temps courts en présentiel type RU-nion/GE (introduction du document) : 13
- 2) Par des ateliers dédiés à distance : 9
- 3) Lors d'une journée RU/PCRU en présentiel : 16

Françoise Braoudakis : Je propose également d'envoyer les exemplaires aux associations pour qu'elles puissent les transmettre aux RU. Pour l'UNAFAM 38, ce serait envisageable.

Programme 4 : Animation du réseau -> Vie associative

En 2020, la délégation prévoit de poursuivre et renforcer le travail interassociatif notamment via l'animation de 4 « rencontres territoriales » à la rentrée.

Contribution au réseau national -> Vie interassociative
Plusieurs rendez-vous nationaux sont programmés pour le 2nd semestre 2020 :

- 14 septembre : l'organisation des soins et la Démocratie en Santé pendant la crise COVID19
- 16 octobre : séminaire sur le prix du médicament
- 23 novembre : le rôle de l'Assurance maladie pendant la crise COVID-19 (co-organisé avec la

FNATH et l'UNAF)

- 9 décembre : Séminaire sur la capitalisation en prévention et promotion de la santé

Contribution au réseau national -> Prévention, promotion de la santé

En 2019, le siège a constitué une base de données des actions de prévention et promotion de la santé des associations agréées (une 30aine d'associations sur la région ont été sollicitées).

En 2020, il s'agit d'aller plus loin en capitalisant par une méthode afin de rendre partageables les savoir-faire. France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes s'engage avec 5 autres délégations pour se former en 2020 et capitaliser dès 2021.



4.2 Financier

Rapport

Jeanine Lesage, trésorière, présente cette partie. Tous les éléments évoqués sont disponible sur <https://auvergne-rhone-alpes.france-assos-sante.org/2020/06/12/assemblee-regionale-jeudi-25-juin/>

agregés font l'objet d'un vote par l'Assemblée Générale nationale.

PRODUITS :

Le montant des produits, constitué à 98 % de financements publics, se ventile de la manière suivante :

- 361 854 € provenant de la dotation du FNDS (45%)
- 425 478 € provenant de financements régionaux (53%).

En 2018, les pourcentages étaient inversés.

François Blanchardon : Nous souhaitons rester sur un équilibre entre les financements régionaux et nationaux.

CHARGES

L'ensemble des dépenses de personnel chargées représentent 71 % du total.

En moyenne la délégation ARA a disposé en 2019 de 13,9 ETP dont 7,8 financés par les conventions régionales. A noter le suivi très pointu des temps de travail fait par chaque personne au titre de leur activité ainsi que celui de la répartition des frais afférents à chaque programme.

Le deuxième poste important est celui des services extérieurs : (+6 % par rapport à 2018) communication et supports, des dépenses de la JEDS (augmentation des dépenses de repas compensée par une diminution des frais de déplacements).

2019 est le 2ème exercice complet de l'URAASS ARA, les comparaisons et les analyses sont donc possibles et parlantes

- Par rapport à 2018 le montant total des réalisations est supérieur de 10, 8 %
- X Ailes et Auprès ont tourné à plein régime
- 138 associations adhèrent à notre URAASS au 31 décembre 2019

Le montant total des produits comme des charges s'élève à 787 332 €.

Cette égalité provient du fait que notre délégation ne peut présenter un résultat ni excédentaire, ni déficitaire. En effet, les comptes financiers de l'URAASS ARA sont agrégés dans les comptes de l'UNAASS, seule entité juridique constituée. De ce fait, un seul résultat national est produit. Les comptes

Comptes-rendus

Le rapport d'activité et le rapport financier ont été exposés à l'ensemble des membres présents qui les approuvent. Cette résolution est adoptée par 57 voix pour et 3 abstentions.

5 – Adoption du budget prévisionnel 2020 révisé

Le budget prévisionnel 2020 révisé passe de 770K€ prévus initialement à 630K€. La crise sanitaire a un impact sur cette évolution.

Le budget prévisionnel 2020 révisé de la délégation est présenté à l'assemblée régionale qui l'approuve. Cette résolution est adoptée par 57 voix pour et 3 abstentions.

François Blanchardon conclue cette assemblée en soulignant son dynamisme malgré le format distancié. Il remercie tous les participants, les animateurs et l'équipe pour la coordination technique.

« La crise que nous avons traversé n'est pas terminée. Il faut continuer à être prudent et vigilant car nous pourrions revenir à ce temps de crise en prenant en compte nos enseignements. J'espère que nous reprendrons tous une vie sociale riche mais il est encore utile de se préserver et de respecter les gestes barrières. Nous avons la responsabilité de rappeler ce message de vigilance durant cette période d'été. Je nous souhaite d'être protégés, nous et nos proches, et d'être préservés de ce virus. »



© France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes