

2022 une année de renouvellement pour le mouvement des usagers

Il y a 20 ans, presque jour pour jour, deux lois d'importance ont été votées à la suite d'une mobilisation forte des associations d'usagers de la santé. La législation reconnaît depuis des droits individuels et collectifs pour les usagers.

La démocratie sanitaire peut être définie comme une organisation de la société reconnaissant le droit de chacun à connaître, décider et agir pour sa santé et la protection de la santé publique. Il reste à poursuivre, après deux décennies, l'ambition forte de la participation des représentants des usagers aux décisions sur la santé. Il faut renouveler l'engagement pris il y a 20 ans pour créer les vraies conditions d'une démocratie sanitaire. *Il faut désormais passer du stade de la représentation à celui de la participation, et de la co-construction.* Dans les établissements de santé, il y a encore trop de patients qui ignorent l'existence des représentants des usagers. Les vingt ans de la loi Kouchner sont l'occasion d'aller plus loin.

2022 est également une année de renouvellement pour les instances de notre union. Au niveau national comme au niveau régional.

Cette mandature s'achève donc et il est utile d'en dresser un bilan. Notre union régionale a mis en place, durant ces 3 dernières années, l'organisation d'un travail efficace et efficient avec les instances nationales – tant au niveau des actions que de leur financement et du suivi budgétaire. Notre délégation régionale a tenu à faire vivre la relation entre nos instances et l'entité nationale, ce qui permet aujourd'hui de pouvoir travailler en harmonie et plus efficacement. Nous avons également approfondi la connaissance de nos associations membres, de leurs missions, et avancé avec elles sur chaque territoire pour accompagner au mieux notre réseau de représentants des usagers, notamment via la formation. Nous avons aussi porté de nombreux plaidoyers pour alerter sur la situation vécue par les usagers dans les territoires, et nous nous sommes emparés de sujets importants pour l'avenir de notre mouvement, comme celui de la participation des patients dans le cadre des projets de pair-aidance et des patients partenaires. Enfin, la crise sanitaire nous a demandé des adaptations et une vigilance accrue que nous avons su collectivement assumer en participant au plus près des acteurs régionaux aux décisions, bien que nous ayons pu regretter au tout début de la pandémie l'absence des représentants des usagers dans les discussions.

Le renouvellement des mandats et des instances permettra, je le crois, d'aller encore plus loin

2022 sera en effet marquée par le renouvellement des mandats de représentants des usagers dans les commissions des usagers (CDU) mais aussi dans les conseils territoriaux de santé (CTS). Envisager la santé dans une dimension territoriale, penser l'organisation et la coopération des acteurs d'un territoire, en accompagnant le développement des nouvelles organisations professionnelles (DAC, CPTS) est un enjeu majeur pour les prochains CTS et la participation des représentants des usagers. Nous devons nous y inscrire pour faire valoir les attentes et respecter les droits des usagers au niveau du territoire.

Enfin, ce sont aussi les instances régionales de notre mouvement qui seront renouvelées au printemps. Alors que j'ai annoncé que je ne candidaterai pas à un nouveau mandat de président, je souhaitais,

pour finir, dire un grand merci à vous toutes et vous tous qui avez accompagné les membres du bureau dans leur mission et remercie très chaleureusement toute l'équipe salariée de notre délégation régionale pour leur efficacité, leur compétence et leur bonne humeur au quotidien. Cela a été pour moi 8 années passées à vos côtés qui m'ont fait grandir, m'ont apportées du plaisir et me donnent envie de poursuivre encore à la place qui sera la mienne.

François BLANCHARDON

Président régional

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes

Pour revoir la vidéo des vœux 2022 :



Axe 1 - Information

Communication et information : une diversification des supports

La délégation France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes réalise et alimente plusieurs supports d'information et de communication à destination d'un large public (représentants des usagers, bénévoles, associations, professionnels de santé, partenaires, institutionnels, grand public...) :

Trois éditions du Bul d'info, le magazine d'information générale rédigé par la délégation, ont été distribuées à plus de 3000 contacts sur la région (mars, juillet et octobre). [Consulter les publications de la délégation](#)

La [page web de la délégation](#) « Auvergne-Rhône-Alpes » du site France Assos Santé a, quant à elle, été mise à jour près de 25 fois tout au long de l'année.

En parallèle, la délégation a produit trois vidéos sur l'année 2021 :

- la première dans le cadre des vœux du président, en janvier. Le président s'est exprimé sur l'année 2020 avant d'annoncer les grandes échéances 2021.

- la seconde et la troisième dans le cadre de la Journée européenne de vos droits en santé en mai. Il s'agissait de micros-trottoirs réalisés à Lyon afin d'interroger les usagers sur leur connaissance des droits en santé.

Enfin, la délégation a envoyé 200 exemplaires du [guide « RU en CDU »](#) à 200 représentants des usagers (RU) de la région en ayant fait la demande préalable via un formulaire en ligne.

Le travail inter-régional au cœur de la dynamique de promotion des droits en santé (pastille : OS 3)

En 2021, les délégations régionales de France Assos Santé ont commencé à travailler ensemble afin de préparer l'édition 2022 de la Journée européenne de vos droits en santé. 2 premières réunions se sont tenues en fin d'année avec pour objectif la construction d'un projet commun complémentaire des projets régionaux existant. Une 1^{ère} dynamique avait été enclenchée les années précédentes pour l'échange des supports d'information. L'ambition, amorcée fin 2021, est d'aller plus loin avec la réalisation d'une campagne de communication commune sur les droits en santé pendant 1 mois portée par toutes les délégations régionales de France Assos Santé.

Plus de 300 jeunes sensibilisés à leurs droits en santé (pastille : OS 3)

Depuis 2017, les jeunes sont une cible de sensibilisation prioritaire pour France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes : méconnaître ses droits et les dispositifs existants pour sa santé participe en effet du non-recours aux soins, en augmentation chez cette partie de la population. Jeunes en écoles de la deuxième chance, missions locales, lycées, BTS, IFSI et IFAS... en tout, ce sont 309 jeunes de la région qui ont pu être sensibilisés en 2021 au travers du programme [« Acteur de ta santé ! » avec le soutien de La Région Auvergne-Rhône-Alpes](#). Dans le cadre du même programme, la délégation a proposé, le 30 novembre, un webinar sur le thème « Le consentement : en pratique, comment on fait ? » auquel ont participé près d'une centaine de jeunes. Enfin, l'année a été mise à profit pour créer de nouveaux supports (jeu, flyers, etc.) qui permettront de s'adresser également aux étudiants dès 2022.

Take Care, le « serious game » sur les droits en santé pour les 16-25 ans (pastille : OS 3)

Avec le soutien de l'Agence régionale de santé et de La Région Auvergne-Rhône-Alpes, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes a conçu en 2021 les quatre nouveaux épisodes de l'application Take Care, en lien avec l'agence spécialisée « Dowino ». Co-construction du jeu avec les associations

partenaires spécialisées en prévention promotion de la santé, réglage des évolutions fonctionnelles, techniques et réglementaires, préparation de la communication... tout est prêt pour la sortie du jeu en mars 2022 !

10 ans de la Journée Européenne de vos Droits en Santé : Une organisation pour contrer la crise sanitaire (pastille : OS 3)

La « Journée européenne de vos droits en santé » (JEDS) a soufflé sa 10^{ème} bougie en 2021. Événement phare de la promotion des droits en matière de santé, elle s'est imposée en 10 ans pour s'organiser sur près de 200 structures chaque année. En 2021, elle a pris le thème de « l'expression des usagers » et a déroulé ses animations sur les réseaux sociaux, où l'expression est reine. Vidéos, témoignages, illustrations... de nombreuses animations ont marqué cet anniversaire avec, pour point d'orgue, un webinaire sur « Les droits des usagers à l'épreuve du Covid 19 ».

Une JEDS en ligne...

Pour cet événement anniversaire exceptionnel teinté de conditions sanitaires particulières, les animations ont envahi massivement les espaces sociaux « virtuels » : [la page Facebook de la délégation](#) s'est transformée en lieu de partage et en point d'information sur les droits en santé. Vidéos, photos, interviews, informations... Chaque jour de nouvelles actualités ont annoncé et exploré les couleurs de l'événement. Au total, ce sont **56 posts thématiques** qui ont animé la page sur 1 mois, du 18 avril au 18 mai. La stratégie et une partie des posts ont été imaginées par un prestataire externe, YouBuzz, tandis que l'équipe a géré les posts « humains » mettant en valeur les partenaires et les acteurs de l'événement.

Point d'orgue de l'événement, pour marquer les 10 ans de la Journée, **un webinaire a été organisé le 18 mai**, de 17h à 18h30 sur « Les droits des usagers de santé à l'épreuve du COVID 19 ». Il a réuni plus de **150 personnes**.

... et une JEDS sur site !

La participation sur site pour 2021 était loin d'être une certitude, mais elle a été bien réelle. La situation a bousculé les organisations habituelles mises en place pour la journée et plusieurs vidéos ont été créées avec, souvent, les RU en acteurs principaux. Ainsi, le centre hospitalier Saint Jean de Dieu, le CHU de Saint-Etienne ou encore le CSSRA Virac ont chacun mis en scène la journée.

Une mobilisation nationale

Enfin, 2021 est également une première pour l'événement sur le plan national : **toutes les délégations régionales de France Assos Santé ont proposé un événement et/ou une animation** en lien avec la journée. Création d'outils, de clips, de webinaires, animations sur les réseaux sociaux... Aux quatre coins de la France, les projets ont été multiples pour promouvoir les droits en santé. Alors que 2022 célébrera un autre anniversaire, les 20 ans de la loi du 4 mars ayant promulgué les droits individuels et collectifs en santé, parions sur une nouvelle dynamique nationale et inter-régionale pour, encore et toujours, faire parler des droits en santé et des représentants des usagers.

Travailler le cadre d'intervention et la posture de la personne qualifiée (pastille : OS 3)

Depuis 2019, en partenariat et financé par l'Agence Régionale de Santé (ARS), France Assos Santé Auvergne Rhône Alpes soutient la mise en œuvre du dispositif des personnes qualifiées (PQ) dans les Etablissements et Services Médico Sociaux (ESMS) de notre région. Ce projet vise à renforcer l'effectivité des droits des usagers dans ces établissements. La délégation, à travers son réseau associatif, a cherché à identifier des bénévoles volontaires et à construire des outils et des espaces d'échanges pour soutenir ces bénévoles dans leur mandat.

La personne qualifiée (PQ)

Qui est-elle ? C'est un bénévole connaissant le secteur médico-social.

Sa mission ? Informer et soutenir les usagers en santé dans les établissements médico-sociaux (personnes âgées, personnes en situation de handicap, jeunesse).

Par qui est-elle désignée ? Conjointement par l'Agence Régionale de Santé, le Conseil départemental et la Préfecture.

Quand intervient-elle ? Lors d'un questionnement de l'utilisateur ou d'un différend avec l'établissement.

Que fait-elle ? Acteur majeur de la démocratie en santé, elle est à l'écoute de l'utilisateur. Elle précise ses besoins et l'informe de ses droits. Elle réalise des démarches auprès de l'établissement ou des professionnels. Après en avoir informé l'utilisateur, elle transmet un rapport sous forme de propositions pour résoudre les difficultés aux autorités tutélaires (ARS, Conseil départemental, Préfecture).

Le guide « Exercer un mandat de personne qualifiée (ESMS) » édité en 150 exemplaires

Premier travail d'envergure de ce projet, la réalisation d'un [guide d'information sur le mandat de personne qualifiée](#). Construit à partir de l'état des lieux des documents existants, le guide finalisé en 2021 a été diffusé auprès des Délégations territoriales de l'ARS (3 exemplaires envoyés à chaque délégation). Ce travail a été réalisé avec l'appui de Monsieur Raynaud, référent sur les personnes qualifiées au siège de l'ARS. Le guide a également pour vocation d'être remis aux PQ dans une pochette lors des prochaines animations en présence. [IMAGE]

Mars 2021 : appel à candidatures et création d'espaces d'échanges et d'informations

La délégation a mobilisé son réseau au mois de mars en lançant **2 appels à candidatures pour les mandats de PQ à pourvoir sur la région**. 18 candidatures ont été reçues pour 11 candidats retenus, 5 en attente de réponses et 2 sans retour. 7 départements sur 12 ont aujourd'hui plus d'une personne qualifiée. En parallèle, la délégation a organisé **un atelier d'échanges entre pairs en visioconférence** le 11 mars 2021. 13 personnes ont participé aux échanges, riches et très satisfaisants pour les participants. Enfin, le 25 mars **un webinaire d'information sur le mandat** a été proposé pour présenter le dispositif aux personnes intéressées : 19 y ont pris part. Le représentant de l'ARS Auvergne Rhône Alpes a participé à ces deux événements d'animation.

La première formation « Être personne qualifiée en Auvergne Rhône Alpes »

Point d'orgue de l'action en 2021, le 8 juin s'est tenue en visioconférence la 1^{ère} session de formation à destination des personnes qualifiées. Elle a réuni 11 personnes qualifiées, nouvelles ou anciennes, pour se former et s'informer. L'ensemble des répondants a plébiscité la formation, de qualité, et 83% d'entre eux ont été tout à fait satisfaits de l'animation proposée. « *Déroulement de la formation impeccable, bons échanges entre tous* » [Verbatim] Les personnes qualifiées ont toutes exprimé le besoin de mieux se connaître pour pouvoir échanger plus facilement.

Chiffres clés

- 146 personnes formées
- 15 sessions de formations organisées – 6 en présentiel et 9 en distanciel – pour 20 journées de formation au total

Formation en visio : de l'option à la programmation

La pandémie de COVID-19 nous a obligé depuis 2020 à adapter nos rencontres (formations, temps d'échanges) afin de permettre leur organisation alors que la distanciation sociale était de rigueur. En 2021, l'année s'est construite en demi-teinte avec, encore, de fortes contraintes liées à la crise et, sur certaines périodes, un peu plus de liberté. Fort des nouvelles compétences acquises en termes de formation à distance, le programme 2021 – sans considération des mesures de restrictions qui sont intervenues après – avait fait le choix de mixer les formations en présence et à distance en fonction des thématiques abordées. Choisir le distanciel pour certaines sessions permet de s'affranchir de la difficulté des déplacements et des contraintes horaires, permettant la plus grande participation possible. En parallèle, certaines sessions, plus pertinentes en présence, ont donc été maintenues comme tel. Après une année 2020 contrainte et une année 2021 mixte, il est certain que les deux modalités, présentiel et distanciel resteront dans le programme de formation pour ouvrir le champ des possibles.

Les formations 2021 : distanciel et présentiel à l'ordre du jour

Nom de la formation	Date	Lieu / Modalité
Plaintes et réclamations	25 et 26/01/2021	Visio-conférence
Vue d'ensemble de la CDU	01 et 02/02/2021	Visio-conférence
Vue d'ensemble du Conseil de surveillance	25 et 26/02/2021	Visio-conférence
Vue d'ensemble du Conseil de surveillance	15/03/2021	Visio-conférence
Vue d'ensemble de la CDU	30/03/2021	Visio-conférence
Sanitaire, médicosocial : quels droits pour les usagers	27/04/2021	Visio-conférence
Vue d'ensemble du Conseil de surveillance	29/04/2021	Visio-conférence
Vue d'ensemble du Conseil de surveillance	22/06/2021	Visio-conférence
RU en Avant !	07 et 08/06/2021	Lyon
RU en Avant !	14 et 15/06/2021	Chambéry
RU en Avant !	11 et 12/10/2021	Valence
RU en Avant !	08 et 09/11/2021	Villefranche-sur-Saône
Co-construire un avis, une position	15 et 16/11/2021	Lyon
Le RU et la stratégie de l'hôpital – CS niveau 2	30/11/2021	Lyon
Médiation - Partie 1 : Garantir l'accompagnement	03/12/2021	Visio-conférence

Un virage numérique pour la formation « RU En Avant »

La formation « RU En Avant » (RUEA) obligatoire pour tous les nouveaux représentants des usagers (RU) évolue vers un programme mixte présentiel et distanciel. La RUEA nouvelle formule a été expérimentée lors de la session de Villefranche-sur-Saône les 8 et 9 novembre 2021. Comme à l'accoutumé, les 13 participants se sont retrouvés pendant **2 jours de travail en présentiel**. Puis, et c'est ici la nouveauté, ont poursuivi leur cursus de formation par **4 modules de e-learning** mêlant quizz, vidéos, apports juridiques et historiques sur les droits en santé. Enfin, ils se sont retrouvés de nouveau début janvier

2022 **en classe virtuelle** pour faire un point tous ensemble, après deux mois. L'objectif de cette classe est d'évaluer ce qui leur a été possible de mettre en place dans l'exercice de leur mandat, de questionner les freins et partager les réussites.

13 Groupes d'échanges animés en 2021 : un apprentissage en pair à pair sur des sujets variés (pastille : OS 4)

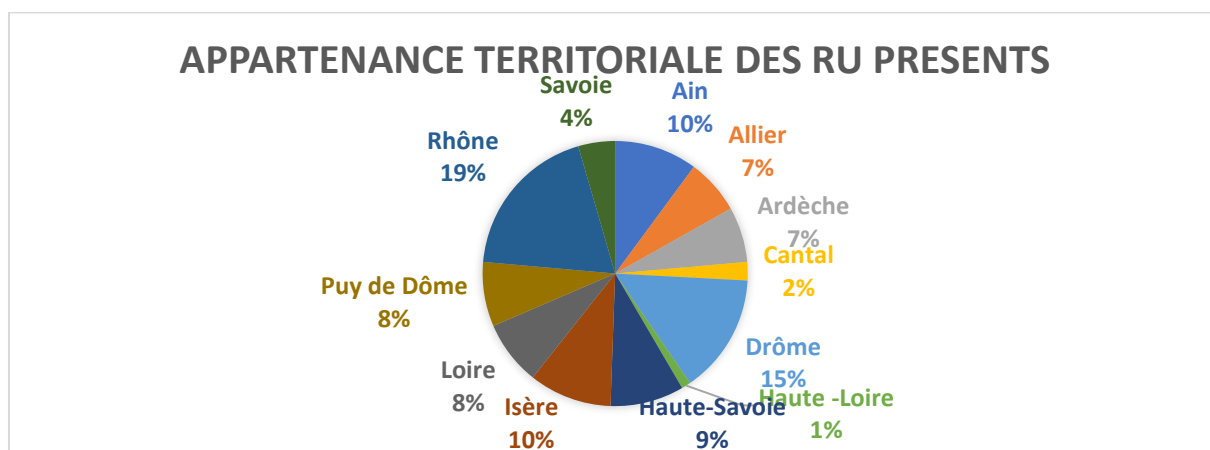
« Parce que rien ne remplace les expériences et les suggestions des autres, c'est toujours intéressant d'échanger entre pairs »

France Assos Santé propose d'animer des groupes d'échanges en région. Il s'agit d'offrir aux représentants des usagers (RU), issus des associations adhérentes au mouvement, de se réunir entre pairs et d'évoquer des situations collectivement en vue de leur apporter des réponses.

Ainsi, les groupes d'échanges contribuent à la montée en compétence des représentants des usagers à travers le partage d'expériences, favorisent l'apprentissage entre pairs, permettent la rencontre et créent du lien.

« Parce que cela permet de rencontrer des personnes qui ne se seraient peut-être pas déplacées pour une réunion et de rompre l'isolement vécu par cette crise »

Au regard de la crise sanitaire, l'année 2021 s'est organisée différemment et les groupes d'échanges ont été proposés en distanciel essentiellement. Seule 4 ont été réalisés en présentiel. Au total, les 13 sessions ont rassemblé 89 représentants des usagers issus de 55 associations différentes. Les départements étaient ainsi mélangés, ouvrant aux rencontres inter-territoriales.



« Parce que nous pouvons parler de ce qui nous préoccupe sur nos territoires en toute bienveillance et nous vivons des expériences similaires »

Les échanges ont permis de faire émerger plusieurs sujets pouvant être classés en trois niveaux de thèmes à traiter :

- La posture du RU : besoins de formation, amélioration de la médiation dans les établissements, l'accès aux plaintes et aux réclamations...
- L'écosystème de santé : absence de fluidité des parcours de santé, gestion de la crise sanitaire, absence de moyens, développement de l'ambulatoire, fermetures de services, relation avec la médecine de ville, place des aidants...
- Les droits des usagers : l'amélioration de la prise en charge des usagers et de la qualité des soins des patients, isolement des usagers, respect du consentement...

Travailler ensemble à l'amélioration du circuit des plaintes et réclamations *(pastille : OS 4)*

Depuis 2013, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes crée des événements communs aux différents acteurs de la démocratie en santé. Le souhait est de réunir, autour de la question, des usagers de santé, de partager les bonnes pratiques et favoriser le "travailler ensemble".

A la suite de la publication, en 2019, d'un « Répertoire des bonnes pratiques sur le circuit des plaintes et réclamations », France Assos Santé a proposé deux journées thématiques, à Lyon et Clermont-Ferrand, avec le soutien de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes. Objectif ; réunir représentants des usagers (RU) et personnes en charge des relations avec les usagers (PCRU) pour créer un espace de travail et d'échanges sur le sujet du circuit des plaintes et réclamations.

Ces deux journées ont réuni 137 participants : 87 sur Lyon, le 30 septembre, puis 50 sur Clermont-Ferrand, le 7 octobre.

Le déroulé de la journée s'appuyait naturellement sur le « Répertoire des bonnes pratiques ». Les temps forts ont été l'intervention d'un juriste, l'animation en théâtre forum pour s'immerger dans une médiation, et l'atelier final qui proposait à **chaque participant de réfléchir à sa propre feuille de route** sur les actions d'amélioration du circuit des plaintes et réclamations qu'il conviendrait de mettre en œuvre au sein de son établissement.

Cette journée a marqué le retour en présentiel des événements de France Assos Santé. Les participants ont particulièrement apprécié les différentes interventions et la touche d'originalité apportée par le théâtre forum. Pour la majorité des personnes ayant répondu à l'évaluation, le « Répertoire des bonnes pratiques sur le circuit des plaintes et réclamations » - qui a servi de fil rouge à la journée - servira d'appui dans l'amélioration de la qualité et de la gestion des plaintes et réclamations ([le télécharger](#)). Pour la suite, l'équipe de France Assos Santé a annoncé la mise en place, dès février 2022, de groupes d'échanges pour les participants aux journées afin de poursuivre la réflexion sur les feuilles de route rédigées.

Le bilan de la journée en chiffres :

- 137 participants : 63% de RU et 37% de PCRU
- 85% de satisfaction globale
- 100% de satisfaction pour l'intervention juridique
- 89% des participants se serviront du répertoire comme appui dans l'amélioration de la qualité et de la gestion des plaintes et réclamations
- 93% des participants sont satisfait du théâtre forum pour aborder le thème de la médiation
- 55% des participants pensent engager la CDU dans un processus d'amélioration basé sur les bonnes pratiques vues lors de la journée tandis que 40% aborderont la question de la mise en place de ce processus dès la prochaine CDU. Ces deux chiffres ajoutés révèlent que 95% des participants vont se pencher sur le sujet !

Débat : conférence-débat... et webinaire

En 2021, 2 temps de débat et d'information ouverts à tous ont été organisés :

- **Webinaire du 18 mars 2021** sur « **les droits des usagers à l'épreuve du COVID 19** ». 159 participants (223 inscrits) se sont connectés pour écouter et débattre avec 5 intervenants de l'effectivité des droits individuels et collectifs des usagers des champs sanitaire, social et médico-social durant la crise COVID.
- **Conférence-débat du 25 novembre 2021 : Sédentarité santé** : 50 participants (90 inscrits) et 4 experts issus de 4 disciplines complémentaires pour évoquer les liens entre sédentarité et santé ainsi que les leviers pour « engager le mouvement ».

Enquête inter-régionale, groupes de travail nationaux ou inter-délégations... s'inscrire dans un réseau national *(OS organisationnelle)*

Plusieurs élus et permanents de la délégation Auvergne-Rhône-Alpes ont contribué à des travaux coordonnés par l'échelon national. A titre d'exemples, on peut citer :

- le travail de relais régional du plaidoyer national auprès des parlementaires des circonscriptions d'Auvergne-Rhône-Alpes dans le cadre du projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS).
- l'implication intensive de la délégation dans la conception, la mise en forme puis l'administration dans notre région de l'enquête interrégionale menée auprès des représentants des usagers (RU) en commission des usagers (CDU) intitulée « Hôpitaux et cliniques : la démocratie en santé à l'épreuve de la crise Covid 19 » *(voir le « Zoom »)*.
- la participation à des groupes de travail thématiques nationaux (précarité, santé environnement) ayant donné lieu à des prises de position collectives.
- enfin, le suivi actif des discussions portant sur la réorganisation de l'offre de santé (communautés professionnelles territoriales de santé, maisons de santé pluriprofessionnelles, dispositifs d'appui à la coordination) et les nouvelles formes de participation / représentation qu'elle implique.

Interventions et colloques : une « culture de la coopération » prisée

Inauguration du nouveau siège de l'URPS Médecins libéraux AURA, interventions lors de grands colloques thématiques régionaux ou nationaux (cancer, grand-âge, dispositifs médicaux...), ou sur la question de la démocratie sanitaire, à près de 30 reprises, élus et permanents de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes ont porté la vision des usagers.

« Il est réjouissant de constater que les acteurs de santé du territoire sont nombreux à avoir identifié la nécessité d'associer des représentants des usagers lors de leurs événements. Si certains peuvent se montrer réservés au départ, ils constatent vite que notre organisation a une véritable culture de la coopération et que nos prises de position sont élaborées sur des faits objectifs »

Roger PICARD, membre du Bureau régional de France Assos Santé

Un avis rendu sur les politiques régionales de santé envers les plus démunis (pastille : OS 3)

Fin 2021, le groupe de travail « Expression directe des personnes en situation de précarité », piloté par France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes, a rendu un avis sur le Programme régional d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS) 2018-2023. Ce document clé régit les actions de santé publique régionales à destination des personnes les plus démunies. Le livrable final qui présente un certain nombre de recommandations pour le prochain PRAPS, [est accessible en ligne](#).

Cession du Groupement hospitalier mutualiste de Grenoble au groupe AVEC (ex-Doctegestio) : agir en justice ? (pastille : OS organisationnelle)

Janvier 2021, le bureau de la délégation régionale décide d'instruire la possibilité d'associer France Assos Santé à l'action judiciaire initiée par un panel d'acteurs locaux. Une note d'opportunité est produite mettant en avant la convergence d'intérêts avec les citoyens engagés. Cette note est partagée à l'équipe du siège national et au conseil de l'Union, Maître Karim FELISSI. Après une étude approfondie, ce dernier conclut à l'absence d'intérêt direct à agir dans une action judiciaire fondée exclusivement sur le non-respect du code de la Mutualité et non sur un risque manifeste sur la qualité, l'accessibilité et la sécurité des soins sur le territoire. Ainsi, si la cause est légitime, les moyens pour y parvenir ne le sont pas. Il est donc décidé de ne pas poursuivre sur la voie judiciaire mais de continuer à soutenir politiquement la démarche portée par les citoyens et les collectivités.

Cette décision a fait l'objet d'une présentation en séance aux élus du bureau.

Démocratie sanitaire, fermetures de services, déprogrammations... les RU, nouvelles vigies citoyennes *(pastille : OS organisationnelle)*

- Covid et démocratie sanitaire : enquête interrégionale

21 juin 2021 / Communiqué : « Représentation des usagers et crise Covid : enquête exclusive sur la mise à l'arrêt de la démocratie dans de nombreux hôpitaux et cliniques ! »

Dès le début de la crise sanitaire, France Assos Santé a recueilli des remontées de terrain démontrant que les établissements de santé n'ont pas su, ou pas voulu, associer les représentants des usagers à la gestion de crise. 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.** 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. 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 sur ce sujet que pour 11,6% d'entre eux. 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. L'enquête conclut ainsi à l'urgence 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 ([toute l'info ici](#)).

- Fermetures de services

9 novembre 2021 / Communiqué : « Fermetures de services hospitaliers en Auvergne-Rhône-Alpes : Une enquête exclusive révèle que plus de 25% des établissements seraient concernés. »

Alertée par de nombreuses remontées de terrain, la délégation régionale de France Assos Santé a déclenché une enquête éclair auprès des 642 représentants des usagers siégeant au sein des 305 établissements publics, privés et privés d'intérêt collectif que compte la région. Résultats : Avec 146 réponses issues de représentants siégeant dans 127 établissements différents des 12 départements, l'échantillon est représentatif et les enseignements significatifs : **27 %** des répondants déclarent avoir récemment observé des **fermetures de services liées à des problématiques de personnels**. Parmi ces derniers, **54 %** déclarent que **les usagers ne sont pas réorientés vers des solutions alternatives**. Enfin, lorsqu'ils sont réorientés, dans **43 % des cas, la solution proposée n'est pas jugée satisfaisante**. Au seuil d'une saison particulièrement génératrice de recours aux soins et alors que l'épidémie COVID 19 n'est alors pas encore contenue, l'enjeu est pourtant crucial. Un courrier de demande de rencontre a été adressé au directeur général de l'ARS pour évoquer l'ampleur du phénomène et les solutions envisagées ([lire le communiqué](#)).

3 décembre 2021 : Après une réunion de travail avec le directeur général de l'ARS, France-Assos-Santé annonce par voie de communiqué la production et diffusion à venir d'un « cadre de bonnes pratiques » en matière d'information des usagers.

Le 1^{er} décembre, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes a rencontré le directeur général de l'Agence régionale de santé. Proposée par la délégation, la piste de la diffusion à tous les établissements d'un « cadre de bonnes pratiques » en matière d'information des usagers est retenue par le Dr Jean-Yves GRALL. Objectif : garantir aux patients la meilleure visibilité possible sur les alternatives aux services fermés ([lire le communiqué](#)).

Enfin, le 17 décembre, la délégation régionale a largement diffusé (par mail et via les réseaux sociaux) le « cadre de bonnes pratiques » annoncé. Celui-ci a fait l'objet de plus de 300 téléchargements ([lire le document](#)).

- **Un observatoire des déprogrammations**

Le 20 décembre 2021, le directeur général de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes, pour faire face à une nouvelle flambée des hospitalisations liées au COVID, appelle l'ensemble des établissements de soins à « déprogrammer l'ensemble des activités chirurgicales, médicales et interventionnelles non urgentes et sans perte de chance avérée à court terme. »

Par un communiqué du 23 décembre, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes annonce lancer un observatoire pour prévenir les pertes de chances.

A travers un questionnaire en ligne, les 700 représentants des usagers présents dans les 305 établissements de la région seront invités à faire connaître les conditions de mise en œuvre des déprogrammations pour garantir un accès à des soins sûrs, de qualité et accessibles à tous. Cet observatoire aura également vocation à apprécier les mesures d'information et d'accompagnement des usagers dont les interventions ou consultations sont reportées. Un dialogue sera ensuite engagé avec les fédérations hospitalières et l'ARS sur la promotion des bonnes pratiques ([lire le communiqué](#)).

Le « Défi citoyen : Agis pour ta santé ! » : faire entendre la voix des jeunes (pastille : OS 3)



Le « [Défi citoyen : Agis pour ta santé !](#) » est une action de plaidoyer menée en 2021 par les 16-25 ans de la région Auvergne-Rhône-Alpes. L'objectif pour les jeunes volontaires : faire des propositions pour améliorer leur bien-être et ainsi espérer influencer, pour les actions qui les concernent, le contenu de la feuille de route régionale en santé 2023-2028 (le Schéma régional de santé).

Cette action, financée par l'Agence régionale de santé, est née à l'initiative d'un collectif régional d'organismes en prévention et promotion de la santé, ayant fait le constat que les jeunes n'étaient pas suffisamment associés à la construction des politiques de santé les concernant. Membre de ce collectif, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes, dont la mission et l'expertise pour porter la voix des usagers du système de santé sont reconnues, s'est vue confiée le pilotage du projet.

Au total, 268 jeunes, individuellement ou en groupes, ont pu envoyer leurs propositions entre février et avril 2021 (193 propositions récoltées !). En mai, ils ont présenté leurs propositions lors d'événements interdépartementaux collaboratifs en ligne. Une journée de sélection des propositions finales s'est tenue en juin avec un jury composé à plus de 50% de jeunes. La restitution des [recommandations finales](#) a eu lieu en novembre, devant l'Agence régionale de santé et la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie, lors du « [Grand live citoyen : la santé vue par les jeunes](#) » rassemblant acteurs des écosystèmes santé et jeunesse de la région et parties prenantes du défi.

« Je veux vous dire que vous vous êtes livrés à un exercice de très grande qualité. (...) Ces propositions, l'Agence ne va pas les ignorer : je prends l'engagement de revenir vers les jeunes pour échanger sur leur traduction en actions du Schéma régional de santé et, lorsque cela ne sera pas possible, pour réfléchir avec eux sur les alternatives possibles » a déclaré, au terme de l'événement, Laurent Legendart, directeur de la stratégie et des parcours de l'Agence régionale de santé.

La démarche « Agis pour ta santé ! » continue en 2022. L'objectif : faire en sorte que les recommandations issues du défi soient effectivement traduites en actions dans le Schéma régional de santé. Actions de communication, rencontres décideurs et relecture des livrables provisoires seront au programme d'un groupe de travail constitué de jeunes de 16 à 25 ans et d'acteurs en prévention et promotion de la santé. Vous souhaitez suivre les actions du groupe ? Rendez-vous sur les pages [Facebook](#) et [Instagram](#) d'« Agis pour ta santé ! ».

Axe 4 & 5 – Animation & représentation

Des instances régionales lieux de réflexion et de co-construction

En 2021, les instances de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes – Bureau, Comité régional et Assemblée régionale - ont retrouvé un rythme de réunion plus « habituel » (19, contre 24 en 2020) dans des modalités alternant format présentiel et visio, au gré des contraintes sanitaires.

A côté de l'actualité Covid et du plaidoyer toujours prépondérants, on compte, parmi les chantiers « phare » de l'année, la réflexion sur le positionnement de la délégation sur les instances de santé publique territoriales, CRSA (cf. [zoom page XX](#)) et CTS (Conseils territoriaux de santé). Faut-il continuer à les investir alors qu'émergent de nouvelles organisations territoriales de santé pour lesquelles la participation des usagers est souhaitée (Communautés professionnelles territoriales de santé - [CPTS](#), et Dispositifs d'appui à la coordination - [DAC](#)) ? Au final, les élus ont souhaité que les instances où la représentation d'usagers était prévue dans les textes (CRSA et CTS) soient prioritairement investies et qu'une animation et un soutien soient développés à l'attention des RU qui y assumeront des responsabilités (présidence et vice-présidence).

Par ailleurs, au terme d'un travail préparatoire qui a mobilisé l'ensemble de l'équipe des permanents, le Bureau a approuvé, en septembre, les grandes lignes d'un plan d'action 2021 - 2022 de mise en œuvre de 4 des 5 orientations stratégiques adoptées par la délégation.

Communication vers le réseau des adhérents et des RU : l'installation des « Flash info »

Créé en 2020, le « Flash Info » à destination des associations adhérentes et/ou aux RU afin de transmettre rapidement des informations d'actualité fiables sur la santé s'est installé parmi les supports d'information destinés au réseau. Ainsi, sur 2021, nous pouvons recenser :

- L'Infomail : 10 newsletters sur les actualités de la délégation ont été envoyées à près de 900 personnes membres de l'URAASS Auvergne-Rhône-Alpes. Avec un taux d'ouverture de 47%, il reste un support bien lu par le réseau des adhérents (association et RU)
- Le Flash Info : 10 flashes ont été adressés sur toute l'année, relai des informations transmises par les chargés de missions santé du siège national de l'association
- La page Facebook de la délégation... dont le nombre d'abonnés a bondi de 50% pour la deuxième année consécutive (418 abonnés contre 279 en 2020) : le média s'installe de plus en plus dans les habitudes de la délégation et des membres de son réseau.

Soutenir le renouvellement de l'agrément

Au 31 décembre 2021, 126 associations adhérentes à la délégation Auvergne-Rhône-Alpes avaient leur agrément en santé à jour. La demande de renouvellement d'agrément était en cours pour 4 autres associations adhérentes. A noter qu'Alcool Assistance a changé de nom pour devenir « Entraide Addict ». Une demande d'agrément est actuellement en cours.

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes continue d'accompagner et de soutenir ses associations adhérentes dans leurs démarches de renouvellement ou d'obtention de l'agrément en santé, en collaboration avec l'ARS.

Pour toute question vous pouvez contacter Armelle Kowalczyk-Renier : akowalczyk-renier@france-assos-sante.org

RU en instances de santé publique : 70% des mandats pourvus

Les chiffres clés de la représentation des usagers au sein des instances de santé publique en ARA :

	CRSA	CTS	CS ARS	CCI AM	CODAMUPS	CPAM	TOTAUX
Nb de mandats à pourvoir	27	132	6	18	48	25	256
Nb de mandats pourvus	27	98	6	12	20	17	180
Ratio	100%	74%	100%	67%	42%	68%	70%

Avec 70 % de mandats pourvus au 31 décembre 2021, la représentation des usagers constitue une composante essentielle des instances de santé publique. Au-delà des nominations, le collège des représentants des usagers est souvent parmi les plus actifs et assidus.

Des RU-nions pour toute la région

Proposées pour créer des temps d'animation de réseau, les 6 Ru-nions organisées en 2021, ont réuni 80 représentants des usagers implantés sur 10 départements de la région.

Chaque Ru-nion a été l'occasion de consacrer du temps aux points d'actualités - nationale et régionale - de France Assos Santé à propos de la formation, des évènements à venir, du déroulement des instances et de laisser la parole aux représentants des 42 associations participantes.

Mandats en CDU : des RU présents dans la quasi-totalité des établissements hospitaliers

Cette année encore, les représentants des usagers (RU) en Commission des Usagers (CDU) sont restés mobilisés malgré le contexte sanitaire. Au 31 décembre 2021, près d'un établissement sur deux (47%) est pourvu de 4 RU, un établissement sur cinq (19%) de 3 RU, près d'un quart des établissements (23%) ont deux RU, et moins de 10% des établissements n'en ont qu'un. Seuls 7 établissements, sur les 305 que compte la région, n'ont pas de RU.

Sur Auvergne-Rhône-Alpes, 701 bénévoles occupent au moins un mandat de RU dans l'un des établissements sanitaires. Ainsi, 75 % des mandats de RU – titulaires et suppléants confondus - sont pourvus sur la région, dont 34 % par des bénévoles dont c'est le premier mandat. Entre 2020 et 2021, le nombre de ces « nouveaux RU » au sein des instances hospitalières de la région a continué à progresser.

Concernant les mandats de RU en Conseil de surveillance (CS), la délégation a construit une base de données recensant tous les RU siégeant dans cette instance.

Un groupe de travail dédié à la participation des associations d'usagers au plaidoyer régional *(pastille : OS organisationnelle)*

« *Faire de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes une organisation performante de plaidoyer* » : cette orientation stratégique adoptée en avril 2019 par les 130 adhérents de la délégation marquait leur souhait de faire prendre résolument le « virage » du plaidoyer au mouvement. Si la mission de « rédiger des avis » lui est dorénavant confiée par la loi, reste à savoir le rôle que peuvent (doivent ?) y jouer les différentes parties prenantes d'une délégation. En juin 2021, un groupe de travail a été constitué pour interroger celui des associations membres. Premiers enseignements...

Identifier et construire ensemble la place des associations dans le plaidoyer régional

Composé de représentants de 6 associations adhérentes¹ - membres du Comité régional ou simple membre - ce groupe de travail s'est réuni pour la première fois le 30 juin. Objectif : définir la place des associations adhérentes dans la mission de plaidoyer de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes, avec la conscience que, s'agissant d'une mission émergente, cette place était sans doute à construire collectivement. Objectif : tirer de cette démarche davantage des « principes d'action » que des conclusions.

Plaidoyer régional vs plaidoyer national ?

Le premier constat dressé par les membres du groupe de travail est qu'il n'existe pas d'approche régionale du plaidoyer au sein de leurs associations. Si les situations critiques peuvent être identifiées à l'échelon régional, elles servent ensuite à la construction d'un plaidoyer menée sur le plan national. Même le sujet de l'offre de soins, pourtant très territorial, n'est pas traité à un échelon local, en partie pour des questions de moyens humains des associations, en région.

Interassociativité et territorialité

Faut-il dès lors écarter la possibilité d'un plaidoyer régional ? Non, car les constats étant souvent territoriaux, leur caractère interassociatif ou « transverse » peut leur donner une « taille critique » à l'échelon régional. Et cette même dimension interassociative dans les constats est de nature à donner du poids à un plaidoyer qui serait ensuite porté collectivement auprès des décideurs régionaux concernés. Union d'associations aussi en région, France Assos Santé aurait ainsi pour défi de créer les conditions de l'émergence, entre ses adhérents, des thématiques régionales transverses.

Défis à relever et points qui restent à préciser...

Parmi les défis à relever, il convient aussi de développer une culture du plaidoyer auprès de démembrés d'associations qui, en région, sont davantage portés sur l'accompagnement de leurs adhérents, la promotion des bonnes pratiques, la sensibilisation des acteurs... que sur l'action auprès des décideurs régionaux. Autre interrogation : quelle participation de leurs propres adhérents dans la documentation de constats interassociatifs ? Enfin, participer à documenter des problématiques en région n'est qu'une modalité de mobilisation possible des associations en région, elle n'est pas la seule. Le groupe doit encore plancher sur leur implication dans l'élaboration même des plaidoyers ou leur capacité à les porter pour les faire gagner. De bonnes raisons pour se retrouver en 2022...

¹ Yasmine ERRAISS (Aides), Marie FANGET (CLCV), Christiane GACHET (France Parkinson), Olivier GROZEL (AFM Téléthon), Chantal VAURS (APF France Handicap) et Jean-Marc CHARREL (France Rein)

Collège des usagers de santé de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA): une concertation (réussie !) en 3 actes (pastille : OS 4)

La précédente mandature arrivant à son terme, il était temps pour la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie Auvergne-Rhône-Alpes de travailler à son renouvellement. Conformément au souhait exprimé par les élus du comité régional, dès le 21 mai, la délégation régionale a proposé à l'ensemble des associations agréées de la région un appel à s'inscrire dans une **concertation interassociative**, une pratique déjà ancienne pour cette instance.

1^{er} acte : Concertation relative aux candidats soutenus par la délégation :

Le principe ? Réunir les dossiers de candidatures en amont de leur diffusion à l'Agence régionale de santé et les soumettre aux élus régionaux pour instruction et sélection d'un certain nombre de candidatures labellisées, soutenues par la délégation. Les grands principes de cette concertation sont les suivants : **Démocratie et transparence, ouverture et caractère facultatif**. Les étapes de cette première phase de concertation :

- 21 mai: diffusion de l'**appel à concertation interassociative** aux associations agréées de la région, membres ou non de France Assos Santé.
- 30 juin: clôture de la période de recueil et **instruction formelle** des 31 candidatures reçues.
- 5 juillet : réunion exceptionnelle du **Bureau** dédiée à la préparation du Comité régional, exceptionnel lui aussi, consacré à l'élaboration de la liste définitive.
- 19 juillet : **instruction des candidatures par le Comité régional** au terme de laquelle une liste de 22 candidats soutenus, 12 titulaires et 10 suppléants (pour 27 sièges à pourvoir), est établie.

Principaux critères de sélection des candidats :

- > Origine associative du candidat (afin de garantir la diversité de la représentation)
- > Profil du candidat (expérience associative, capacité à travailler en réseau, en équipe et dans une dynamique interassociative, disponibilité, formation, afin de garantir la qualité de la représentation)

- 21 juillet : transmission de la liste des candidats soutenus à l'ARS. En simultanément, remise des dossiers des candidats non soutenus.
- septembre 2021 : sélection finale des candidats par la direction générale de l'ARS et rédaction des arrêtés de nomination.

Au final : 100% des candidats soutenus par la délégation ont été nommés !

Acte 2 : Concertation relative à la répartition au sein des commissions spécialisées

- 22 septembre : réunion de travail associant l'ensemble des candidats titulaires et suppléants soutenus. Objectif : préparer la répartition des membres du collège 2a (« usagers de santé ») au sein des 4 commissions spécialisées et de la commission permanente.

- 1^{er} octobre : séance d'installation de la nouvelles CRSA.

Christian BRUN, président sortant, membre du collège 2a, obtient à nouveau la confiance de la majorité des membres de la Conférence ([lire le communiqué de presse](#)). Il présidera la commission permanente pour les 5 années à venir. Le collège 2a procède ensuite à la répartition de ses membres conformément aux décisions arrêtées collectivement le 22 septembre.

Acte 3 : Concertation relative aux candidatures aux présidences des commissions spécialisées

- 12 octobre : les titulaires nommés au sein des collèges 2a, 2b et 2c (usagers de santé, personnes âgées, personnes en situation de handicap) se réunissent pour évoquer les éventuelles candidatures à des présidences ou des vice-présidences de commissions. Plusieurs candidats se déclarent : une représentante du collège 2c pour assumer la Présidence de la Commission prises en charge et accompagnements médico-sociaux ; un représentant du collège 2b se prononce lui pour prendre une responsabilité au sein de la commission spécialisée droits des usagers. Ils seront élus et avec eux deux autres représentants des usagers à des vice-présidences de commission (droits des usagers et offre de soins).



(pastille : OS 3)

X-ails : une année 2021 placée sous le signe de la communication

Le réseau partenarial du service X-ails a toujours tenu un rôle central pour faire connaître le service auprès des usagers. Pour renforcer son réseau, et face à la crise sanitaire, le service a mis l'accent sur le renforcement de la visibilité d'X-ails en déployant de nouveaux supports de communication. Bilan d'une année placée sous le signe de la communication.

X-ails : les chiffres clés en 2021

- 143 personnes ont contacté le service X-ails sur le Puy-de-Dôme et la Métropole de Lyon
- 64 personnes bénéficient d'un **suivi renforcé** depuis le lancement du service
- 33 ateliers collectifs ont été organisés pour 176 participants

Au 31 décembre 2021, le nombre de personnes accompagnées sur le Puy-de-Dôme (38) est significativement supérieur à celui observé sur la Métropole de Lyon (26). Grâce aux questionnaires et à l'évaluation réalisée par l'équipe du laboratoire de recherche RESHAPE, une approche plus fine de ces résultats devrait être connue début 2023.

La majorité des usagers des deux territoires est orientée par les établissements de santé, les associations et les travailleurs sociaux. Les personnes sollicitant le service sont, pour la plupart, atteintes d'une obésité de stade 3 (Indice de masse corporelle > 40).

Sur les deux territoires, les demandes concernent principalement la recherche de professionnels, la vie sociale et la demande d'activité physique adaptée.

La population du Puy-de-Dôme est significativement plus âgée (moyenne de 48.5 ans) que celle de la Métropole (moyenne de 41 ans).

Les accompagnements individuels nécessitent une part « d'engagement » des bénéficiaires. Ainsi, le service laisse à l'utilisateur la possibilité ou non de se saisir du dispositif. Ce positionnement invite à l'humilité et au recul ; la priorité des patients n'étant pas toujours celle des professionnels.

Développés depuis 2020, les ateliers collectifs complètent les suivis individuels et personnalisés. En effet, consacrés à des thèmes variés allant de la connaissance de la maladie de l'obésité à l'activité physique adaptée, ils permettent aux usagers de prendre appui sur la force du groupe et de s'inspirer

de l'expérience des pairs. C'est également un lieu de rencontre où la parole peut être libérée et écoutée avec respect et confidentialité.

Le rythme des sollicitations du service est resté impacté par la crise. C'est pourquoi le service X-ailes a choisi de se doter de nouveaux supports de communication et a renforcé ses effectifs en fin d'année.

2021, des nouveaux supports de communication pour le service X-ailes



En collaboration avec une agence de communication, le service X-ailes a travaillé sur plusieurs outils : une [page Facebook](#), [une vidéo de présentation](#) et une série de Podcasts avec des témoignages d'utilisateurs et de partenaires du service.

Des interviews des Référentes Parcours de Santé ont également été réalisées.

Cette campagne de communication a permis de remplir plusieurs objectifs :

- Faire connaître le service directement aux usagers
- Actualiser les connaissances du service par les partenaires
- Mettre en valeur le réseau partenarial

Pour valoriser ce travail, une chargée de développement a rejoint l'équipe du service durant trois mois (octobre-décembre 2021). Sa mission a été notamment d'ouvrir un nouveau cercle de partenariat : 130 nouvelles structures ont ainsi pu être sollicitées donnant lieu à 10 rencontres.

2021, année charnière avant la dernière ligne droite de 2022 pour le service X-ailes

Agenda prévisionnel sur les deux territoires

LYON	janv	fev	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	dec
Nouvelles inclusions				STOP								
Accompagnements individuels								STOP				
Ateliers collectifs								STOP				
PDD	janv	fev	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	dec
Nouvelles inclusions				STOP								
Accompagnements individuels								STOP				
Ateliers collectifs												

Service pilote, l'expérimentation X-ailes a commencé en 2017 et se terminera en décembre 2022. Lors de cette année 2021, nous nous sommes également préparés aux nouveaux défis de 2022. Les accompagnements se clôturant fin juillet 2022, il s'agira avant tout d'accompagner les usagers du service vers les relais pertinents.