

Rapport d'activité 2022

Rédaction des différents « axes » - Comité régional du 27/03/2023

Faire dialoguer les associations et soutenir la représentation d'usagers

Brèves

Les adhésions en 2022 : du changement et des ajustements

Début 2022, France Assos Santé a simplifié ses modalités d'adhésion en région à l'occasion d'une révision de ses statuts : toute association adhérente au plan national est dorénavant exemptée de paiement d'une cotisation au niveau régional et doit simplement renseigner un formulaire. Résultat : 5 associations nous ont rejoint sur cette base (Familles rurales Auvergne, Orgeco 69-FR, UFC Que choisir 42, Unafam 15 et l'UD CSF du Rhône). Une sixième - la délégation régionale de l'Association France Spondylarthrites (AFS) - l'a fait après que son mouvement ait adhéré à l'UNAASS au plan national. Pour autant, nos adhésions ont connu simultanément un ajustement à la baisse avec la « perte » de 12 adhérents : deux mouvements associatifs (FFAIR et CNAO) ont perdu leur agrément en santé alors que d'autres ne renouvelaient pas leur souhait d'adhérer au plan national (Génération mouvements) ou local (UFC Que choisir de Vienne et UDAF 38). Au final, la délégation comptait 126 adhérents en 2022.

Une vie associative toujours soutenue

Assemblées régionales, Comités régionaux, Bureaux... se sont, au cumul, réunis à pas moins de 21 reprises en 2022. La vie associative s'est tout d'abord organisée autour de la préparation de l'Assemblée régionale du 14 avril (voir encadré ci-contre), chargée de renouveler le Bureau et le Comité régional. Record de mobilisation pour ce dernier qui s'est ainsi réuni 7 fois pour tenir ses missions : préparer l'Assemblée régionale, élire le Bureau, adopter le budget prévisionnel 2023 et adopter les différents plaidoyers à l'attention des pouvoirs publics (Agence régionale de santé et Conseil régional). Renouvelé, le Bureau régional garde quant à lui la responsabilité du pilotage de la mise en œuvre du plan d'action décidé par le Comité, l'adoption d'avis « en urgence » et la désignation des représentants de France Assos Santé au sein des organisations régionales et locales. Entre autres (voir « zoom » page XX).

Associations d'usagers et plaidoyer régional

Alors que la mise en œuvre d'un plaidoyer « efficace » constitue une priorité régionale, le groupe de travail dédié à cette thématique s'est de nouveau réuni en 2022. Sa mobilisation et ses échanges se sont d'abord portés sur un cas pratique : quelle est la capacité pour les associations d'usagers à mobiliser leurs propres adhérents sur une consultation régionale portant sur les effets de la déprogrammation des soins en hôpital ? Réponse : « peu importante », compte tenu de l'affaiblissement du lien avec leurs propres bénévoles pendant la période « Covid ».

Les travaux se sont ensuite poursuivis sur les conditions à remplir pour que les adhérents de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes puissent contribuer aux différentes phases d'un plaidoyer. Pour impulser la dynamique, la première condition est une bonne interconnaissance des associations entre elles et la création d'instances ad hoc pour réaliser ce travail collectif. A ce propos il a été suggéré qu'à l'avenir l'acte d'adhérer induise un engagement à « mettre en commun ». De quoi renouveler, voire réinventer nos liens...

Communication régulière vers le réseau des adhérents et des RU

La délégation alimente trois supports dédiés à l'information de son réseau d'associations et de représentants des usagers adhérents. Ainsi, sur 2022, nous pouvons recenser :

- L'Infomail : 10 newsletters sur les actualités de la délégation ont été envoyées à plus de 700 personnes membres de l'URAASS Auvergne-Rhône-Alpes. Avec un taux d'ouverture de 50%, il reste un support bien lu par le réseau des associations adhérentes et leurs RU.
- Le Flash Info : 4 flashs ont été adressés sur toute l'année, relais 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 continue d'augmenter (484 en 2022 contre 418 en 2021) : le média s'installe et prendra davantage d'ampleur encore avec le déploiement de la stratégie de communication validée en 2022 (voir « Axe 1 »)

Le soutien aux représentants des usagers en instances de santé publique monte en puissance

L'année 2022 a d'abord été marquée par le doublement du nombre de sièges dévolus au mouvement France Assos Santé au sein des 12 conseils de Caisses primaires d'assurance maladie : 2 sièges de titulaires et autant de sièges pour les suppléants sont désormais dédiés à notre Union. Un enjeu en termes de mobilisation !

L'autre actualité forte cette année a été le renouvellement des désormais 12 Conseils territoriaux de santé (CTS). Au terme d'une intense concertation associative, France Assos Santé a été en mesure de constituer une liste de plus de 70 représentants des usagers participants aux travaux de ces « parlements départementaux de la santé ».

Au-delà des actions engagées dans le cadre des renouvellements d'instances, les RU ont bénéficié de nombreuses actions de soutien dans la prise et l'exercice de leurs mandats en instances de santé publique : une formation nationale pour les RU en Comités de protection des personnes (CPP), quatre webinaires CTS de prise de mandat ainsi qu'un accompagnement renforcé dans le cadre du Conseil national de la refondation (CNR) et un séminaire de travail avec les RU du Collège 2 de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)...

Une montée en puissance du soutien des RU en instances de santé publiques qui fait suite à une volonté forte des élus du bureau !

L'évolution des droits en santé au cœur des conférences-débats de l'année

Deux beaux rendez-vous ont été organisés en 2022 :

Le 24 mars, à l'occasion du 20^e anniversaire des lois de janvier et mars 2002, a eu lieu un webinaire mettant en perspective l'évolution de la prise en compte des droits des usagers au Québec et en Auvergne-Rhône-Alpes. Des deux côtés de l'Atlantique, des experts des parcours de santé, usagers et professionnels, ont pu croiser leurs regards sur la vitalité des droits des personnes en matière de santé. Plus de 200 participants en live ou en replay ont assisté aux échanges.

Le 13 décembre, au terme des 5 ans de l'expérimentation X-ailles, une conférence-débat, cette-fois-ci, en présentiel, a conduit les parties prenantes régionales et nationales du sujet de l'autonomie en santé à débattre de la place des usagers. Des représentants de la Haute Autorité de Santé, de l'URPS Médecins, du CHU de Lyon mais aussi des associations (AFM Téléthon, France Assos Santé), ont échangé sur le principe et les modalités de l'émergence d'un nouveau droit : celui de l'accompagnement à l'autonomie en santé.

Participer à la structuration du réseau national

Cette année encore, les contributions de la délégation Auvergne-Rhône-Alpes de France Assos Santé aux chantiers nationaux du mouvement des usagers ont été appréciées.

Sa présidente, Jeanine LESAGE, s'est investie le 8 novembre en participant au « Lab », journée d'ateliers et d'échanges non-stop avec une quarantaine de personnes issues du réseau national. Objectif : poser les bases d'une vision commune de France Assos Santé pour mieux identifier les 3 « ambitions » de son futur plan stratégique 2023-2026. Fin du chantier prévue en juin 2023.

Même calendrier de travail pour la refonte de l'annuaire national des représentants des usagers et de la base de contacts des acteurs associatifs et des instances de santé. Chargée de mission Communication et animation du réseau, Magalie AVELINE a rejoint fin novembre l'équipe projet nationale chargée de paramétrer l'application retenue. Au-delà d'une simple base de données, France Assos Santé entend se doter d'un outil d'animation de son réseau associatif performant pour mettre en œuvre son plan stratégique.

Encadré :

« La voix des usagers change de visage(s) »

« Je souhaite redire nos profonds remerciements à François pour l'efficacité et l'humanité – deux termes trop souvent opposés dans les organisations – avec lesquelles il a mené sa présidence » C'est par ces mots que Jeanine LESAGE, élue présidente de la délégation régionale le 14 avril, a souhaité rendre hommage à son prédécesseur, dans son premier édito du Bul d'info.

La présidence de François BLANCHARDON (2014-2022) aura été marquée par une dynamique de consolidation dans un contexte de mutation. Mutation car, sur la période, le mouvement régional des usagers est passé du « CISS Rhône-Alpes » au « CISS Auvergne-Rhône-Alpes » puis à « France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes ». Consolidation car la délégation a su développer sa présence sur l'ensemble de la région (création d'antennes à Clermont-Ferrand, Roanne, Chambéry et Livron-sur-Drôme) et poursuivre ses activités innovantes en matière d'accompagnement des usagers vers l'autonomie en santé.

« Merci à lui pour ce chemin parcouru en sachant préserver l'unité du collectif et les spécificités de notre mouvement régional malgré l'importance des évolutions » a conclu Jeanine LESAGE. Ses remerciements se sont étendus aux autres membres sortants du bureau régional pour l'engagement démontré sur la

mandature précédente : Jan-Marc CHARREL (France Rein), Yves JOUVE (UFC Que-Choisir), Roger PICARD (APFDP) et Véronique ARANEGA (VMEH).

Un séminaire des élus pour faire équipe et pouvoir répondre aux grands enjeux régionaux en santé

A la suite du renouvellement des instances régionales, le 14 avril, les 19 élus titulaires du Comité régional se sont vus proposés de participer à un séminaire visant à leur permettre de :

- Se situer au sein de France Assos Santé (UNAASS) et de la délégation ;
- Identifier les champs de compétences des instances ;
- Connaître les politiques de santé dans le domaine de la démocratie en Santé ;
- Connaître le maillage entre les élus, la délégation, les associations ;
- Connaître le cadre et les modalités d'interventions de l' élu, les ressources à sa disposition ;
- Savoir se positionner en tant qu' élu (prise de parole, porter un plaidoyer, représenter) ;
- Remplir - individuellement et collectivement - les missions de l' instances et faire équipe.

C'est ainsi que les 6 et 7 juin, les élus se sont retrouvés sur les hauteurs de Lyon, à l'écart, pour un temps de travail « immersif » visant en premier lieu à faciliter l'intégration d'un groupe composé d'anciens (12) et de nouveaux (7) élus. Sur les deux jours, des séquences informatives ont alterné avec des ateliers de co-construction en lien avec les objectifs poursuivis. Des temps d'évaluation et des moments plus conviviaux ont complété un programme considéré comme « complet » par tous, pour ne pas dire... copieux.

Avec 14 élus sur 19 présents, la participation a été bonne... et 100% des répondants au questionnaire d'évaluation ont indiqué que le séminaire avait répondu à leurs attentes :

- « Comprendre les missions du Comité régional et du Bureau »
- « Bien comprendre mon rôle d' élu et identifier ce que je peux apporter »
- « Faire équipe avec les autres élus »

Le travail d'identification des expertises au sein de cette nouvelle équipe et la réflexion sur la meilleure façon de se mobiliser, individuellement et collectivement, se sont poursuivis au second semestre 2022. Des fiches présentant les outils dont les élus ont besoin pour assumer leur mandat (documentation, informations, formation, ressources humaines...) ont été construites et des temps de travail organisés pour décider des règles d'organisation des instances (fréquence des réunions, durée, animation, modalités...).

« *La diversité des profils nous donne un gros potentiel pour répondre aux enjeux régionaux* », commente un élu alors que plusieurs grands RV attendent la délégation en 2023 (avis sur le futur Schéma régional de santé, déclinaison en région du Plan stratégique...).

Renouveler les commissions des usagers pour faire vivre la démocratie en santé au sein des établissements

Objectifs : accompagner les associations membres, les bénévoles et les représentants des usagers (RU) dans le cadre du renouvellement des mandats de représentants des usagers en commission des usagers (CDU) sur toute la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Tous les 3 ans, les mandats des représentants des usagers en CDU sont intégralement renouvelés. L'Agence régionale de santé (ARS) Auvergne-Rhône-Alpes a fait le choix de ce processus il y a quelques années, en lien avec la délégation de France Assos Santé. Ce renouvellement total a l'avantage de permettre une forte mobilisation sur un temps dédié. L'enjeu, sur ce renouvellement, était le passage à un formulaire de candidature en ligne en remplacement du format papier, connu et éprouvé par notre réseau. La campagne s'est élaborée en lien avec le service de l'ARS compétent sur le sujet, la DIJU (Direction inspection, Justice, Usagers). Les équipes se sont rencontrées plusieurs fois pour préparer ce renouvellement.

La délégation a fait le choix d'une double communication :

- Vers les associations membres en adressant une information sur le renouvellement ainsi qu'un kit de présentation de la représentation des usagers.
- Vers les RU avec la même information quant au renouvellement et l'envoi d'outils pour les encourager à poursuivre leur mandat.

Les communications ont débuté le jour de l'ouverture du formulaire en ligne. Deux rappels ont ensuite ponctué la période de l'appel à candidature.

En parallèle, la délégation a organisé 5 sessions de la formation « Et si moi aussi je devenais RU » pour informer les bénévoles et déclencher des candidatures. Le sujet du renouvellement a par ailleurs été abordé dans toutes nos réunions d'échanges avec le réseau (Assemblée régionale, RU-nions...).

Les associations membres nous ayant alertés sur la « crise » du bénévolat, celle-ci était une vraie crainte pour notre délégation. Or, si les chiffres sont en deçà de ceux enregistrés lors du précédent renouvellement, les CDU de la région n'ont pas connu de défection massive. Les CDU enregistrent en effet :

- Un taux de couverture de 65%
- Seulement 15 établissements (sur 298 recensés) n'ont pas de RU
- 570 RU uniques
- 172 nouveaux RU

Pour ces derniers, un « Guide des premiers pas du RU » (https://bit.ly/1erpas_RUCDU) a été élaboré pour les accompagner dans leur prise de mandat.

Plaidoyer : une année 2022 sans précédent

Conseil national de la refondation, Schéma régional de santé, élections législatives, PLFSS, Plan Santé de la Région... jamais la délégation Auvergne-Rhône-Alpes n'avait à ce point investi les sujets de plaidoyer.

A l'automne 2022, s'est ouvert le **Conseil national de la refondation (CNR) santé**, une grande démarche de concertation nationale visant à recueillir les bonnes pratiques de terrain en vue d'une généralisation des plus remarquables à l'ensemble du territoire. Sur la région, France Assos Santé a pris toute sa part en organisant des webinaires préparatoires destinés aux représentants des usagers siégeant en Conseils territoriaux de santé, instances départementales chargées par l'ARS d'organiser les remontées de terrain.

Sur le dossier du prochain **Schéma régional de santé (SRS)**, dès le début de l'année, les groupes de travail « Agis pour ta santé » (Santé des jeunes 16 -25 ans) et « Expression directe des personnes en situation de précarité » se sont mis en mouvement pour faire connaître leurs travaux de recueil des besoins et attentes des publics concernés (voir zoom page XXX). En parallèle, la délégation a mobilisé le réseau de ses élus pour permettre une représentation des usagers au sein des nombreux groupes de travail constitués par l'Agence régionale de santé pour évaluer le SRS1 puis élaborer les orientations du SRS2. Enfin, la délégation a conçu et animé un séminaire préparatoire d'une journée à l'évaluation du SRS1 destiné, lui, aux RU siégeant en CRSA.

Au printemps 2022, **les élections législatives** ont été l'opportunité pour le mouvement des usagers de relayer les « [20 propositions pour une refondation du système de santé](#) » portées par le mouvement national via une lettre ouverte aux candidats puis par un envoi personnel à chacun des députés nouvellement élus, ainsi qu'aux sénateurs.

Suite à l'adoption au printemps par le Conseil régional d'un **plan Santé**, les élus de la délégation ont travaillé sur l'analyse puis sur la construction d'un avis motivé sur les actions prévues dans ce plan. L'avis a ensuite été partagé au Président de la région ainsi qu'à la Vice-Présidente déléguée à la Santé, laquelle a pris date pour une rencontre de présentation et d'échange sur l'avis début 2023.

Enfin, la délégation a été amenée à instruire de nombreuses situations liées à l'évolution de l'offre de soins et au respect des droits des usagers sur la région, en lien avec les bénévoles des territoires concernés ([par exemple, la reprise du GHM de Grenoble par le groupe AVEC](#)).

Le groupe de travail « Agis pour ta santé » (santé des 16 – 25 ans) : promouvoir les 15 recommandations des jeunes pour leur santé.

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes et ses partenaires ¹ portent une démarche régionale de recueil et de valorisation de la parole des jeunes en matière de santé.

¹ Association Départementale d'Education à la Santé (ADES), Association Addictions France, Centre Léon Bérard, Centre Régional, d'Information Jeunesse (CRIJ) Espace santé jeunes, Instance Régionale d'Education et de

En 2021, le « Défi citoyen : Agis pour ta santé ! » consultait les 16-25 ans de la région Auvergne-Rhône-Alpes sur leurs besoins et attentes en matière de santé. Avec 268 participants, 193 propositions et 15 recommandations finales (<https://bit.ly/avis-Jeunes>), cette consultation a rempli son objectif de donner la parole aux jeunes pour les politiques qui les concernent.

En 2022, le Groupe de travail composé de jeunes et de salariés d'organismes en prévention / promotion santé, a poursuivi son action de plaidoyer afin de faire en sorte que les recommandations issues du défi soient reprises dans le Schéma régional de santé, feuille de route de la santé régionale pour la période 2023-2028.

Pour y parvenir, le groupe a organisé 5 journées de travail durant lesquelles ont été préparées 3 rencontres avec les décideurs régionaux : Commission permanente de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA), assemblée plénière de la CRSA, représentants des directions de la démocratie sanitaire et de la prévention de l'Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes.

Les séminaires de travail ont également permis de concevoir et déployer une stratégie de valorisation des recommandations sur les réseaux sociaux (Instagram, Facebook). Objectif : les faire vivre dans l'espace public et favoriser leur appropriation par le grand public.

Les personnes en situation de précarité portent elles-mêmes leurs recommandations auprès des décideurs en santé

Créé en 2017, le groupe de travail « expression directe des personnes en situation de précarité » favorise l'expression et consolide la parole directe des personnes concernées par la précarité. Piloté par la délégation Auvergne-Rhône-Alpes de France-Assos-Santé, il est co-animé par le Conseil consultatif des personnes accueillies et accompagnées (CRPA), la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), le Foyer vers l'Avenir, l'Oiseau Bleu (service PoPS-Point Précarité Santé), la coordination régionale des Permanences d'accès aux soins de santé (PASS) ainsi que par Médecins du Monde.

Parmi ses objectifs spécifiques figure notamment le suivi de la mise en œuvre du Programme régional d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS) à travers l'élaboration d'un avis et de recommandations par ses membres.

L'année 2022 a été une année de promotion de l'avis rendu en 2021 dans la perspective de l'adoption du PRAPS 2023 - 2028. Ce livrable présente 8 recommandations (https://bit.ly/avis_PRAPS) en réponse aux priorités exprimées par les personnes en situation de précarité.

Plusieurs actions ont eu lieu d'avril à novembre afin de faire connaître l'avis. Des représentants des personnes en situation de précarité se sont prêtés au jeu de la présentation. Les travaux du groupe ont été valorisés et explicités aux membres de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie. Au plan national, ils ont même donné lieu à une interview d'un des membres par la Conférence nationale de santé (CNS).

L'année s'est achevée sur un temps fort préparant 2023 : une audition de Fabienne CHAMBE et Damien VICCIN, responsables au sein de l'ARS de la rédaction du PRAPS. Les recommandations leur ont, à cette occasion, été précisées afin de les sensibiliser en amont des travaux de rédaction d'une

première version de PRAPS. La santé mentale et « l'aller vers » ont été des sujets particulièrement portés par les personnes concernées et discutés.

Nadia, membre du groupe de travail, témoigne de son engagement dans les travaux du groupe :

« La participation à ce groupe de travail me permet de rencontrer d'autres personnes et surtout de dire aux décideurs politiques ce qui est important pour la santé des personnes en situation de précarité ».

Groupe de travail Voix et Voies plurielles : articuler le « partenariat patient » à la représentation des usagers

Le 17 décembre 2021 marquait le lancement d'un groupe de travail régional autour du partenariat patient. Il trouve sa genèse dans une réflexion engagée au niveau national par France Assos Santé autour de l'expérience patient et de la proposition de Jean-Marc Charrel, lui-même patient partenaire et alors membre du Bureau régional, de conduire des travaux sur le partenariat patient au sein de la délégation Auvergne-Rhône-Alpes.

Nommé « Voix et voies plurielles de la démocratie en santé », ce groupe de travail s'est réuni deux fois en 2022 afin de fixer ses objectifs et un calendrier de travail. Il s'est donné pour première feuille de route un nécessaire éclaircissement de la notion complexe de « partenariat patient » et la cartographie des projets en lien avec cette notion dans la région. Objectif : mieux appréhender cette forme d'engagement pour mieux la valoriser et mieux l'articuler à la représentation des usagers. 4 séances de travail sont d'ores et déjà programmées sur 2023 pour analyser les premiers retours terrain.

Réunions, groupes et commissions de travail, colloques et congrès : une délégation mieux identifiée

De mieux en mieux identifiée comme l'organisation représentative de l'ensemble des usagers de santé, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes est très sollicitée pour intervenir lors de colloques, conférences ou webinaires. Les élus (et, à défaut, les permanents) sont également mobilisés par des partenaires pour intégrer des groupes de travail sur des projets d'événements.

En 2022, on dénombre 17 participations à des manifestations externes. Parmi elles, on peut citer celle de Didier PIGNARD, membre du Bureau, à la commission de sélection d'appel à projets « Culture et santé », ainsi qu'au comité de pilotage en vue de l'organisation du colloque 2023 de la Société française de santé publique (SFSP) à Saint Etienne. Marie-Catherine TIME a, quant à elle, représenté la délégation lors du colloque annuel de l'URPS Infirmiers et Adrien DELORME a participé à la journée interrégionale d'onco-réhabilitation organisée par le Réseau ONCO AURA.

Alimenter et amplifier les plaidoyers nationaux

Pour mettre en œuvre des actions de plaidoyer à la fois pertinentes localement et cohérentes au regard de la doctrine commune au sein de l'Union nationale, des liens étroits entre les échelons régional et local sont essentiels. En 2022, ceux-ci ont notamment été entretenus par l'organisation d'une grande journée nationale consacrée aux **20 ans des lois de santé le 4 mars à Paris**. La participation de membres de l'équipe (élus et salariés) aux **instances et groupes de travail nationaux** contribue également à cette bonne articulation. Enfin, les liens opérationnels entre les membres de la délégation ARA et les conseillers techniques du siège renforce la cohérence générale des actions de plaidoyer.

Ces liens forts rendent possibles et efficaces les relais régionaux de prises de positions (Législatives, PLFSS) mais aussi des enquêtes nationales. Celle ayant conduit à [une prise de position sur la « crise à l'hôpital »](#) a bénéficié d'une très forte mobilisation des RU de notre région.

20e anniversaire de la loi Kouchner : l'occasion de mettre les droits en santé au cœur de l'actualité

L'année 2022 marquait l'anniversaire des 20 ans des lois de santé des 2 janvier et 4 mars 2002. La délégation Auvergne-Rhône-Alpes, en complément des actions mises en œuvre à l'échelon national, a souhaité capitaliser sur cet événement pour :

- **sensibiliser le grand public aux droits individuels et collectifs** des usagers du système de santé via la publication du Baromètre régional des droits en santé (extraction régionale du baromètre piloté par le siège national).

- **informer le grand public et les partenaires** sur les événements 2022 organisés dans le cadre des 20 ans par France Assos Santé (France et Région).

Pour y parvenir, de nombreuses actions ont été mises en œuvre :

- Diffusion d'un [communiqué de presse](#) annonçant la diffusion du baromètre régional des droits des usagers de santé en ARA.

- Production d'un [dossier de presse](#) support à la présentation du baromètre et des événements planifiés en 2022 sur le thème des droits des usagers (webinaire proposant un regard croisé Québec / Auvergne-Rhône-Alpes sur l'évolution des droits des usagers, nouvelle édition de la JEDS,...)



- sortie de nouveaux épisodes de [Take Care](#), le premier serious game sur les droits en santé destiné aux 16-25 ans.

- Organisation d'une **conférence de presse** hybride (présentiel et visio) au club de la presse de Lyon.

Les retombées ont été nombreuses :

Retombées médias :

- Interviews radios : RCF 74, RCF 73, RDC Savoie, Radio Scoop
- Reprises presse écrite : Le Progrès, La Tribune de Lyon, Le petit reporter
- Interview télévision : France 3 Auvergne-Rhône-Alpes

Retombées indirectes :

- Gain en notoriété : la délégation est depuis mieux identifiée par les médias comme un interlocuteur régional incontournable sur les questions de droits des usagers en santé.
- Forte participation aux événements organisés en résonance avec les 20 ans des lois de santé. (Journée européenne de vos droits en santé, webinaire...)

Webinaire du 24 mai « Tout savoir sur votre nouvel espace numérique de santé »

Plus de 220 personnes ont suivi (en live ou en replay) le webinaire organisé par France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes, l'Agence régionale de santé et l'Assurance maladie le 24 mai 2022. Les participations ont été très dynamiques et de nombreuses questions ont été posées, notamment autour de l'accès aux données de santé, principale préoccupation des usagers sortie de ces échanges. Le replay est disponible sur [la page Youtube de la délégation](#).

Jeunes de 16-25 ans : connaître ses droits pour être acteur de sa santé

En 2022, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes a poursuivi, avec le soutien du Conseil régional, son investissement auprès des jeunes de 16 à 25 ans pour les sensibiliser sur leurs droits en santé.

Un public a été nouvellement investi : celui des étudiants. A travers des ateliers ou des stands, ces derniers ont pu tester leurs connaissances puis les développer de façon ludique grâce aux outils conçus par l'équipe régionale.

Alors que les actions en direction des lycéens et jeunes des missions locales se sont poursuivies par ailleurs, au final 22 ateliers et 6 stands se sont tenus dans l'Ain, l'Allier, l'Ardèche, la Drôme, la Haute-Savoie, la Loire, la Savoie, le Puy-de-Dôme et le Rhône, permettant de sensibiliser plus de 700 jeunes de notre région sur leurs droits en santé.

Une réflexion sur un outil permettant de recueillir la parole des jeunes lors de ces interventions a par ailleurs été menée en collaboration avec les jeunes et les partenaires du groupe de travail « Agis pour ta santé ! » et avec le soutien méthodologique de l'IREPS Auvergne Rhône Alpes.

Autant d'engagements et de travaux qui doivent se poursuivre en 2023 avec, notamment, l'objectif de tester ce nouvel outil !

Droits des résidents en ESSMS : la mise en réseau des personnes qualifiées se poursuit

En 2022, toujours avec le soutien de l'Agence régionale de santé, plusieurs événements ont été mis en place pour poursuivre la dynamique de mise en réseau des personnes qualifiées de la région.

Celles-ci ont ainsi été invitées à participer à 3 groupes d'échanges de la pratique entre pairs au cours de l'année. Pour favoriser la participation du plus grand nombre, ils ont été organisés en visio. Ces temps d'échanges s'appuient sur les expériences des participants, leurs questions, leurs difficultés, leurs réussites pour, collectivement, apporter des pistes à explorer et à transposer. 18 personnes ont participé, représentant 11 départements de notre région, avec une antériorité et une expérience de mandat très variées.

Pour conclure l'année, une journée de formation s'est déroulée le 5 décembre. Elle a réuni 7 personnes qualifiées à Lyon avec la participation de 2 autres à distance. Anne Marie Regnoux, juriste spécialiste en droit de la santé, est intervenue l'après-midi pour parler du droit des usagers du médico-social.

Verbatims extrait des évaluations de formation :

« J'ai appris quel était le parcours de la demande d'un usager pour avoir recours à la personne qualifiée et j'ai appris qu'il était bon d'échanger avec les autres personnes qualifiées du département »

« La formation m'a permis d'avoir un apport juridique (les droits en santé spécifique au social et médico-social) ainsi que le cadre et les limites de notre intervention. »

Enfin, un groupe de travail dédié a produit la première version d'un cahier des charges d'une bonne communication sur les personnes qualifiées. En effet, ces dernières souffrent d'un déficit de visibilité auprès des résidents des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) alors même que leur mission est de les informer sur leurs droits pour les faire valoir au sein de leur établissement de résidence.

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 2 000 contacts sur la région (mars, juillet et décembre). [Consulter les publications de la délégation.](#)

La [page web de la délégation](#) « Auvergne-Rhône-Alpes » de France Assos Santé a, quant à elle, été mise à jour à 16 reprises tout au long de l'année.

En parallèle, la délégation a produit une vidéo sur l'année 2022 à l'occasion des vœux du président, en janvier. François BLANCHARDON s'est alors exprimé sur l'année 2021 avant d'annoncer les grandes échéances 2022.

Une stratégie de communication pour faire reconnaître un mouvement des usagers devenu « incontournable »

En 2022, la délégation a entrepris une réflexion sur sa stratégie de communication afin de pouvoir se doter d'une nouvelle feuille de route pour les années à venir. Il était important pour la délégation de mener ce projet au regard de :

- Sa nouvelle identité (France Assos Santé + Auvergne-Rhône-Alpes)
- Ses objectifs actuels et ses nouvelles ambitions
- La stratégie de communication lancée par le siège en juillet 2021

Le travail s'est établi en plusieurs phases. 2 réunions ont été organisées, la 1^{ère} en juin avec l'équipe salariée et la seconde à la rentrée 2022 avec 3 élus de la délégation, volontaires pour travailler le sujet. 3 questions ont été posées pendant ces deux temps : Pourquoi communiquer et sur quoi communiquer ? Auprès de qui ? Comment ?

Les échanges ont permis l'élaboration d'une proposition de stratégie de communication présentée en novembre aux élus de la délégation lors d'un comité régional. Cette stratégie retient notamment pour objectif : faire en sorte que la délégation soit connue et reconnue. Qu'elle soit vue comme acteur et

interlocuteur **incontournable** dont l'objectif est de promouvoir un système de santé respectant les droits des usagers et s'appuyant sur la démocratie en santé.

La feuille de route met également en avant l'évolution de plusieurs supports de communication édités par la délégation (revue trimestrielle, newsletter mensuelle) ainsi que le déploiement d'une communication sur les réseaux sociaux. Certaines modalités (stratégie médias, promotion des événements de la délégation) seront définies en 2023 alors que s'établira, en parallèle, le déploiement de la stratégie validée par les élus.

RU-nions : faire vivre la communauté des représentants des usagers

Cette année encore, les représentants des usagers se sont retrouvés lors de « RU-nions » organisées sur toute la région. Ces temps sont l'occasion d'échanger entre pairs d'un même territoire sur tous les sujets d'actualité de France Assos Santé : formations, évènements régionaux, prise de positions, vie des instances de démocratie en santé ... mais aussi l'actualité locale en matière de santé et celle des associations adhérentes.

En 2022 ce sont près de 100 représentants des usagers qui se sont retrouvés sur 7 départements différents pour échanger et partager leurs actualités.

Take Care : sortie de 4 nouveaux épisodes sur l'appli qui rend les jeunes acteurs de leur santé

En mars 2022, à l'occasion du 20^{ème} anniversaire des lois reconnaissant les droits des usagers du système de santé, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes a lancé quatre nouveaux épisodes de Take Care, le seul serious game sur les droits en santé destiné aux 16-25 ans. Ceux-ci viennent s'ajouter aux deux disponibles au téléchargement depuis 2018.

Take Care est une mini-série sur mobile créée en 2018 par France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes pour les 16-25 ans. Objectif : leur faire découvrir leurs droits en santé et les rendre acteur de leur santé ! Lorsque sort la suite de la série en mars 2022, les deux premiers épisodes de la série totalisent plus de 10 000 téléchargements et une note moyenne de 4,4 sur les stores.

Depuis 2017, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes a désigné les 16-25 ans comme un public prioritaire de ses actions. En effet, la méconnaissance par les jeunes du système de santé, de leurs droits et des outils pour les faire valoir, participe à leur renoncement aux soins. Intéresser les jeunes à leur santé en s'appuyant sur des "contenus fiables, positifs, encourageants et originaux" constitue un autre enjeu clé, comme le souligne le [dernier rapport ministériel "pour une culture de la promotion de la santé chez les jeunes en France"](#). Take Care a été pensé pour répondre à ces deux défis : ludique et réaliste, l'application permet au joueur de s'identifier et d'être impliqué pleinement dans l'histoire... et dans les questionnements qu'elle soulève.

Dans Take Care, on incarne Farid qui, son BTS de biologie en poche, quitte le domicile familial pour s'installer à 100 km de sa ville et commencer un nouveau chapitre de sa vie. Au travers de conversations tchat que l'on mène, sur fond d'histoires de cœur, d'amitié et de choix de vie, se posent alors pour les joueurs des questions de santé du quotidien. En plus de nouveaux droits en santé (accès aux soins, remboursement des frais de santé, secret médical...), ceux-ci vont découvrir dans les quatre épisodes parus en 2022 des informations pratiques sur de nouvelles thématiques de santé : consommation d'alcool, réseaux sociaux, mal-être, vaccination ou encore santé sexuelle.

Soutenue par l'Agence régionale de santé (ARS) et par le Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes, France Assos Santé s'est appuyée sur l'expertise de ses partenaires en prévention et promotion de la santé pour créer le jeu : Institut régional Jean Bergeret, ARHM, UNAFAM, Ligue contre le cancer, Avenir Santé, Centre Léon Bérard, URHAJ, Association Addictions France et Association de lutte contre le sida et pour la santé sexuelle (ALS).

La Journée européenne de vos droits en santé retrouve son dynamisme et se propage sur l'ensemble du territoire national

La Journée Européenne de vos Droits en Santé (JEDS) a pour objectif de promouvoir les droits en santé et la démocratie en santé (représentation des usagers pour le domaine du sanitaire et conseil de vie sociale pour celui du médico-social, notamment) auprès du grand public et des professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux. Organisée chaque année en Auvergne-Rhône-Alpes depuis 2011, elle s'est installée dans l'agenda des établissements de la région.

Les droits acquis doivent être rappelés et renforcés, comme l'ont témoigné les résultats du baromètre des Droits des malades 2022 réalisé par France Assos Santé : si l'information des usagers a progressé dans certains domaines ces dernières années, de nombreux droits restent encore méconnus, de même que les instances de représentation des usagers et les voies de recours en cas de problème. La représentation des usagers a justement été le thème de la Journée Européenne de vos Droits en Santé en Auvergne-Rhône-Alpes pour 2022. Un dépliant thématique a été réalisé et envoyé à tous les établissements sanitaires participants à l'événement sur la région.

En complément de ce thème central, de nombreux droits fondamentaux ont été présentés et décryptés pour permettre à chacune et chacun de devenir acteur de sa santé. Pour exemple : le respect du secret médical, l'information sur les soins et leur coût, l'accès au dossier médical, les directives anticipées, le droit au respect de la dignité...

Par ailleurs, la JEDS s'est établie en 2022 sur toutes les régions, portée par leurs délégations régionales respectives. Point d'orgue de cette mobilisation inter-régionale : la réalisation de deux micros-trottoirs, l'un sur les droits individuels, l'autre sur la représentation des usagers. Dans toute la France, les usagers ont témoigné de ce qu'ils savaient – ou pas ! – des droits en santé. Les exemples choisis laissent voir les revendications de quelques-uns, notamment sur l'accès aux soins.

Succès en Auvergne-Rhône-Alpes où la JEDS est devenue un événement incontournable pour la promotion des droits, elle prend dorénavant une valeur plus importante en s'installant sur tout le territoire français.

Sur les 12 départements de la région, 157 structures (cliniques, hôpitaux locaux, centres de soins de suite et de réadaptation, centre hospitalier, CHU...) se sont mobilisées, au plus près des usagers de la santé. Soutenus par la délégation Auvergne-Rhône-Alpes de France Assos Santé, les représentants des usagers et les professionnels de santé ont imaginé des formats riches et variés, accessibles à toutes et tous : réunions d'informations, rencontres thématiques, webinaires, forum des associations, vidéos, quizz... L'événement renoue enfin avec son dynamisme d'avant la crise sanitaire.

Chiffres clés

- 190 participations aux formations
- 21 sessions de formations organisées – 6 en présentiel, 8 en distanciel et 3 en format « mixte » – pour 25 journées de formation au total
- 4 Ateliers à distance

Les formations 2022 : distanciel et présentiel à l'ordre du jour

| Nom de la formation | Date | Lieu / Modalité |
|--|-------------------------------|------------------|
| Médiation - Partie 2 : Exploiter les résultats | 20 janvier | Visio |
| RU en avant ! | 27 et 28 janvier + 21 mars | Clermont-Ferrand |
| | 28 et 29 mars + 27 juin | Bourgoin-Jallieu |
| | 12 et 13 décembre | Saint-Etienne |
| RU en CRSA | 10 mars | Lyon |
| RU en CPAM | 17 et 18 mars | Lyon |
| Le RU et le système de santé | 5 avril | Lyon |
| Et si moi aussi je devenais RU ! | 10 juin | Visio |
| | 14 juin | Visio |
| | 21 juin | Visio |
| | 28 juin | Lyon |
| | 2 septembre | Visio |
| Plaintes et réclamations : Analyser | 16 juin | Visio |
| Qualité à l'Hôpital | 6 et 7 octobre | Lyon |
| Expression des usagers : dire, faire dire | 8 novembre | Vienne |
| Droit des usagers : Sanitaire/Médicosocial | 24 novembre | Visio |
| Médiation - partie 1 : garantir l'accompagnement | 1 ^{er} et 2 décembre | Visio |
| [Atelier] Plaintes et réclamation : obtenir | 14 juin | Visio |
| [Atelier] Patient traceur- méthodes | 14 octobre | Visio |
| [Atelier] Qualité : Indicateurs | 20 octobre | Visio |
| [Atelier] Qualité : Recommandation | 20 octobre | Visio |

Un catalogue pour la formation en 2023

En octobre 2022, un travail a été lancé, associant services du siège et quelques délégations régionales, pour construire un catalogue de formation pour les sessions 2023. Outil de valorisation et de promotion, chaque partie prenante de la programmation (service formation du siège mais aussi correspondant.es formation en région) s'est investie rapidement dans le projet pour qu'il puisse paraître dans les délais souhaités. Ainsi, fin novembre 2022, le siège a pu dévoiler l'outil, exhaustif : toutes les sessions nationales et régionales, organisées en présence ou à distance, sont valorisées et rassemblées dans un seul et même support pour permettre au réseau d'accéder plus simplement à la formation au sein du mouvement de France Assos Santé. La version nationale est disponible [sur le site de France Assos Santé](#) et sa déclinaison pour Auvergne-Rhône-Alpes se trouve sur [la page de la délégation](#).

Groupes d'échanges : des sessions « à thème » appréciées

De nouveau en 2022, la délégation a proposé aux représentants des usagers issus de ses associations adhérentes de participer à des « groupes d'échanges ». Il s'agit de leur offrir un espace qui leur permette de se réunir entre pairs, d'échanger sur un sujet concernant leur mandat, d'apporter et de construire collectivement des réponses aux problématiques soulevées.

La nouveauté 2022 : les thèmes des échanges étaient proposés dès leur convocation et non définis en début de réunion. Sur l'année, 11 groupes d'échanges ont été organisés, portant sur 3 thèmes : Ecosystème sanitaire et médico-social / Posture du RU / Droits des usagers. Ils ont réuni 65 représentants des usagers, issus de 57 associations différentes et présentes sur les 12 départements de la région. Cette « thématization » des GE a été appréciée et sera reconduite en 2023.

Participation à l'élaboration de l'enquête nationale consacrée aux besoins des représentants des usagers en matière de soutien et de formation :

Les services formation et plaidoyer du siège national ont engagé un travail d'élaboration d'une enquête destinée à l'ensemble des RU. Prévue pour une diffusion durant le premier semestre 2023, elle aura vocation à interroger les besoins des RU en matière de formation et de soutien afin d'ajuster l'offre de France Assos Santé. Pour construire le questionnaire, un comité de pilotage associant Adrien DELORME, salarié de la délégation, a été mis en place et s'est réuni pour la première fois en novembre.

Se former pour comprendre son rôle et les enjeux de l'amélioration de la qualité

La délégation Auvergne-Rhône-Alpes de France Assos Santé a organisé un cycle de formation sur l'amélioration de la qualité tout au long du mois d'octobre. En plus des deux jours de formation en présence à Lyon, 3 ateliers en visio ont été lancés afin de creuser différents sujets : le patient-traceur, les indicateurs et les recommandations. Les sessions ont toutes été animées par Annie MORIN, RU et formatrice pour le réseau France Assos Santé. Deux stagiaires présents sur les deux jours organisés à Lyon ont accepté de partager leur ressenti quant à leur expérience et leur mission de RU pour l'amélioration de la qualité.

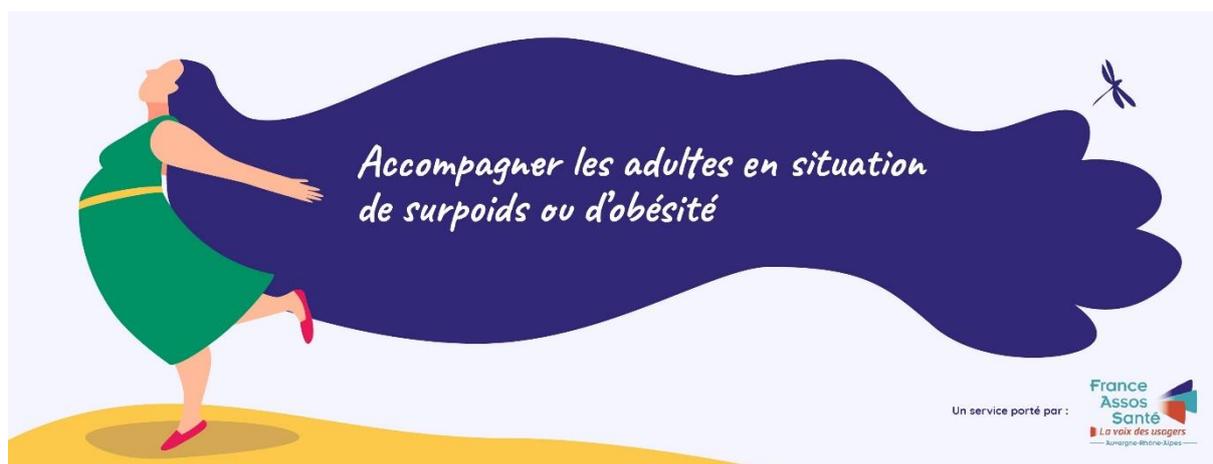
Jean-Claude, RU dans le Rhône : *« Ayant tout au long de ma carrière beaucoup travaillé dans des domaines très impactés par l'esprit qualité (...) j'avais une idée bien construite de ce qu'est la qualité, l'importance que cela revêt à tous les niveaux et dans toutes les organisations. Intervenant comme RU en établissement public de santé, j'ai senti un écart, plus dans sa mise en œuvre au quotidien et dans le suivi que dans l'esprit de la responsable qualité. Pour mieux comprendre cet écart, j'avais besoin de mieux appréhender l'organisation de la qualité des établissements de santé, et pas seulement de l'établissement dans lequel j'interviens. Comme j'ai pu l'indiquer dans l'évaluation, il me semble qu'il manque, peut-être même au niveau de la formation "RU en avant", une vision générale de l'organisation hiérarchique, et je devrais dire des organisations hiérarchiques - administrative, médicale, paramédicale... - d'un établissement de santé ainsi que des liens pouvant exister entre ces différentes échelles. »*

Brigitte, RU dans la Drôme : *« J'avais gardé un goût amer de la précédente certification. Il est vrai que nous étions à l'époque RU nouvellement nommés et pas encore formés, avec une direction d'établissement peu encline à nous accorder notre place et à nous permettre de remplir nos missions. Il m'est resté le sentiment d'avoir été utilisée comme faire-valoir auprès des experts-visiteurs de la HAS. Pour la V2020, la CDU a été informée de l'avancement de la démarche et les RU ont été intégrés dans les différentes étapes. Les RU ont eu connaissance de l'architecture générale de la certification (les critères, les méthodes d'évaluation, etc.). Un RU (en l'occurrence moi) participe aux réunions du copil qualité de l'hôpital. Nous avons participé à l'actualisation de documents (règlement intérieur de la CDU, Questionnaire de satisfaction...). Les RU ont été présents (nous nous étions répartis les dates) à toutes les réunions avec les experts visiteurs (...) En bref, le sentiment d'avoir pu apporter notre modeste petite pierre à l'édifice. »*

Le cycle ainsi proposé a été très apprécié des représentants des usagers, qu'ils aient pu le suivre intégralement ou en partie en fonction de leur besoin. « Thématiser » un mois par le biais des formations est une expérience riche de sens que la délégation pourra reproduire si les sujets s'y prêtent à nouveau.

X-ailes : l'accompagnement à l'autonomie, un levier d'amélioration des parcours de santé et de vie

Projet d'accompagnement vers l'autonomie en santé des usagers en situation de surpoids ou d'obésité, le service X-ailes réalisait en 2022 sa dernière année d'expérimentation. La séquence était riche en enjeux.



En 2022, l'équipe du service (élus et salariés) a relevé quatre challenges.

Avant tout, le défi de la **qualité du service**. Il s'agissait de mettre en œuvre un maximum d'actions sur les territoires d'expérimentation, la **Métropole de Lyon et le Puy-de-Dôme**, pour le temps d'accompagnement restant et de guider les usagers inclus dans le dispositif vers des relais pertinents. Au mois de juin, 100% des usagers accompagnés avaient fait l'objet d'un rappel des échéances de fin d'accompagnement et d'une proposition d'une séquence de travail destinée à identifier les relais pertinents.

Année 2022, calendrier de clôture des accompagnements

| 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 | | | | | | | | | | | | |

Chiffres clés d'activité de décembre 2018 à juillet 2022

315

PERSONNES ONT
CONTACTÉ DE FAÇON
INDIVIDUELLE LE SERVICE
X-AILES

64

PERSONNES ONT BÉNÉFICIÉ
D'UN ACCOMPAGNEMENT
RENFORCÉ DEPUIS LE
LANCEMENT DU SERVICE

491

SOLLICITATIONS DU
SERVICE (ATELIERS
COLLECTIFS COMPRIS)

Pour la **consolidation des données**, la robustesse de l'évaluation confiée à l'équipe de recherche « Reshape » était en jeu. Pour rappel, le projet visait à mesurer l'effet d'un accompagnement par un facilitateur, le « référent parcours de santé », sur le pouvoir d'agir des personnes et sur leur qualité de vie. Le confinement a lourdement impacté l'évolution de la file active, compromettant ainsi le « flux » de données quantitatives liées aux accompagnements. Grâce à une forte mobilisation de l'équipe et de ses partenaires, une part de ce retard a pu être comblée. Jusqu'au dernier jour, la collecte de données auprès des usagers volontaires s'est poursuivie afin de permettre une évaluation probante.

L'entretien du réseau partenarial a également été un enjeu. Ils sont nombreux à avoir accompagné le projet en qualité de partenaires de terrain ou en intégrant les réflexions du conseil scientifique. Le service a maintenu ces acteurs engagés jusqu'au bout de l'expérimentation en organisant le 13 décembre 2022 à Lyon, une conférence de clôture.



Enfin, la **valorisation du projet** a également été au programme. Fin 2022, des centaines d'usagers auront interagi avec le service, sous l'œil attentif de l'équipe de Reshape.



Les premiers résultats ont été présentés le 13 décembre 2022 à l'occasion d'une conférence de clôture de l'expérimentation intitulée « **L'usager acteur de sa santé : incantation ou prophétie ?** » sous le regard exigeant d'un grand témoin de choix : Christian SAOUT, membre du collège de la Haute autorité de santé, Président du comité d'animation des projets Article 92, par ailleurs auteur du rapport Ministériel « Cap santé ! ». C'est ce rapport qui a inspiré à la ministre de la Santé d'alors l'idée d'expérimenter et d'évaluer diverses méthodes d'accompagnement à l'autonomie en santé. Organisée par la délégation régionale, la conférence a été l'occasion pour l'équipe du projet de présenter un premier bilan positif, du point de vue de l'équipe d'intervention mais aussi de l'équipe de recherche, représentée par Julie HAESEBAERT et Héroïse ROUZE.

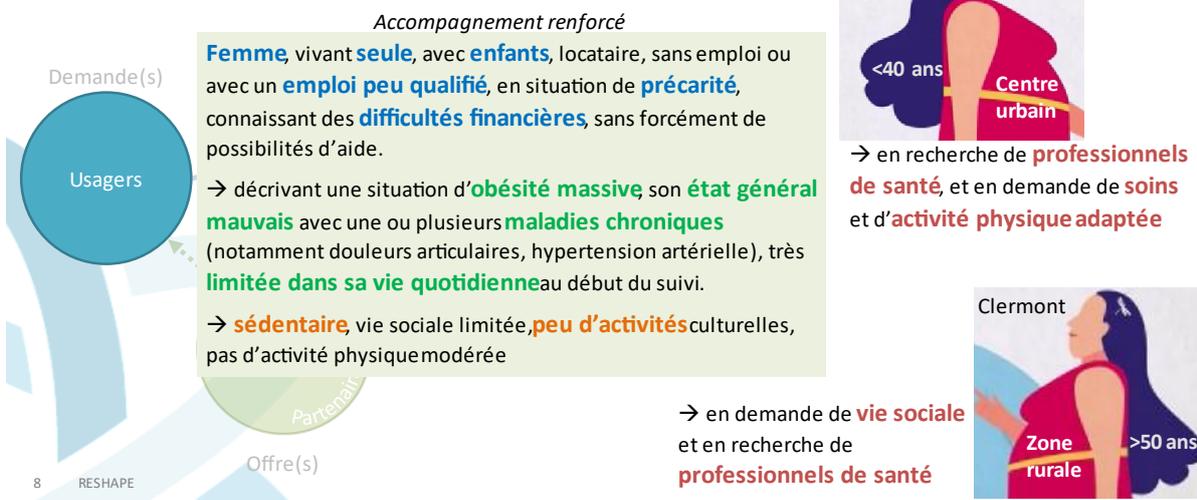
S'en est suivi un **débat** sur la place que peuvent prendre les usagers dans leurs parcours, éclairé par les témoignages de Hanh HUYNH, usager de santé, Xavier FALAISE, Directeur régions SUD de l'AFM Téléthon, Sylvie FILLEY-BERNARD, Présidente de l'URPS Médecins libéraux ARA et Gérard MICK, Médecin et Président FACS, Fédération nationale des dispositifs de ressources et d'Appui à la Coordination des parcours en Santé. Un débat utile et qui devrait se poursuivre alors que le rapport d'évaluation de l'appel à projets national a été finalisé et pourrait être transmis à la représentation nationale. En jeu : la reconnaissance par la loi d'un « droit à l'accompagnement à l'autonomie en santé ». Une revendication présente dans les « [20 propositions](#) » portées par France Assos Santé lors de la campagne présidentielle et sur laquelle la délégation Auvergne-Rhône-Alpes va rester mobilisée.

Quelques résultats préliminaires :

Le profil des personnes ayant eu recours à X-ailes :



PROFIL DE L'USAGER X-AILES



Le cadre évalatif retenu par l'équipe de recherche :



CADRE ÉVALUATIF : RE-AIM



• **Reach** – Atteinte “X-Ailes atteint-il sa population cible ?” = File active (effectif et caractéristiques)



• **Effectiveness** – Efficacité “Comment X-Ailes permet-il aux usagers d'atteindre leurs objectifs et de s'autonomiser ?”



• **Adoption** – “Comment X-Ailes s'intègre-t-il dans l'organisation sanitaire et médico-sociale des parcours d'accompagnement des personnes en situation de surpoids et d'obésité ?”



• **Implémentation** – “La mise en œuvre du programme X -Ailes correspond-t-elle à ce qui était planifié, X-Ailes a-t-il pu se déployer comme prévu ?”



• **Maintien dans le temps** au niveau organisationnel “Comment le programme X-Ailes s'inscrit-il dans le long terme ?” et au niveau individuel “Comment le programme X-Ailes accompagne-t-il les patients sur le long terme ?”

Les premiers enseignements :

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

REACH:

- Atteinte de la bonne population → Mais caractéristiques et enjeux différents selon le territoire
- Problématique des demandes en attente : **Nécessité de proactivité des usagers**

↳ *Besoin d'un niveau « seuil » d'autonomie pour entrer et suivre le dispositif*

ADOPTION :

- Mobilisation du réseau
- Différents niveaux de participation → **Importance d'une communication adéquate et continue**

IMPLEMENTATION

- 2 territoires / besoins différents → *Accompagnement global et personnalisé / adaptatif ++*
- Proximité avec les usagers

MAINTENANCE / Rythme

- Impact Covid
- 1 dispositif qui repose entièrement sur 1 RPS/territoire → *limitation nb usagers accompagnés / problématique de la gestion de l'absence/remplacement RPS*



Les résultats définitifs de l'évaluation livrés en 2023, s'ils sont positifs, devront faire l'objet d'une valorisation contribuant à la reconnaissance de la méthode d'accompagnement vers l'autonomie en santé ainsi testée.