

Rapport d'activité

2024



SOMMAIRE

Rapport moral du Président.....	1
France Assos Santé et France Assos Santé Ile-de-France.....	3
Le plan stratégique de France Assos Santé.....	7
Le plan d'actions 2024 de France Assos Santé Ile-de-France.....	8
Rapport d'activités par programme d'action.....	10
Services ressources.....	20



Le mot du Président

Rapport moral 2024

“ Ce rapport moral vise à rendre compte d'une année qui a fortement engagé l'équipe salariée, les membres du bureau, du comité régional et tous les membres des associations membres qui ont participé à des groupes de travail. Qu'ils et elles soient tous et toutes remerciés pour leur engagement. Notre cap était de poursuivre la dynamique inter-associative et d'engager les axes de travail prévus à notre plan d'action 2024. Ce dernier a été conçu de manière collaborative entre le bureau et le comité régional. Il s'inscrit à la fois dans le plan stratégique de France Assos Santé et s'inspire des problématiques spécifiques de notre région.

Regardez ce que vous avez accompli et identifions ce que nous serons amenés à faire ensemble en 2025.

Nous avons travaillé sur l'enjeu de la promotion de la santé et de la prévention par une journée d'échanges de pratiques : l'objectif était de faire un état des lieux des actions menées et d'identifier les besoins d'appui des associations. L'année 2025 a déjà été l'occasion de monter un atelier en collaboration avec Promosanté Ile de France à destination des associations pour renforcer leur compétence dans ce domaine à partir de projets concrets. Ces travaux auront une suite.

Nous avons contribué à la réussite d'un webinaire et d'un outil Facile à lire et à comprendre (FALC) pour rendre plus clair l'organisation des soins en Ile de France pendant la période des Jeux Olympiques à Paris. En 2025, nous aurons l'opportunité de faire de notre deuxième enquête auprès des franciliens sur les soins non programmés, un outil de plaidoyer de notre collectif. Nous avons travaillé également sur la déclinaison de l'axe 1 du Projet régional de santé. Nous avons rendu possible que le travail sur le partenariat en santé puisse s'engager en 2025 avec au total 120 participants aux deux premières sessions de travail. Mais cette année il conviendra aussi d'initier une action sur la participation citoyenne en santé et le renforcement du pouvoir d'agir des habitants, usagers et citoyens. Un des leviers de cette participation citoyenne est la réussite, cette année, du renouvellement des Représentants des usagers (RU), c'est une action stratégique pour notre collectif.

C'est d'ailleurs le renforcement de la capacité à agir des RU qui a guidé nos actions en 2024, soit sur des terrains connus, soit sur des terrains nouvellement explorés.

En terrain connu mais avec un outil innovant, nous avons, en collaboration avec FAS PACA, créé et éprouvé un pilote pour améliorer l'analyse et le traitement des plaintes en établissement de santé. FAS IDF a, à cet égard, assuré de nombreuses formations RU dont le succès ne se dément pas depuis quelques années.



Le mot du Président

Rapport moral 2024

“ Sur un nouveau terrain, nous avons engagé un travail de fond sur la transition écologique dans le domaine de la santé en donnant les premières formations sur ce sujet dans le cadre d'un partenariat avec l'AP-HP, en rédigeant une newsletter thématique et en créant un atelier RU sur cette thématique lors de notre journée régionale de décembre dernier. L'année 2025 sera clé car nous organiserons une première journée régionale dédiée à la mobilisation associative et des RU sur la transition écologique dans les établissements de santé et nous affirmerons notre détermination à jouer un rôle important dans la mise en œuvre du Projet régional santé environnement.

Ensuite, nous avons participé à l'animation de la première journée régionale des RU à la Cité de la santé qui a permis de mettre en avant le fort sentiment d'utilité de cet engagement, la force du réseau que les RU construisent au fil du temps, leur souhait de participer à des projets ambitieux dans leurs établissements et de concilier démocratie participative et représentative. Cette journée sera renouvelée en 2025. Pour faire le lien entre action locale menée par les RU, nous avons renforcé notre capacité à positionner FAS IDF sur les enjeux de qualité et sécurité des soins : nous sommes maintenant membre du Bureau de la Staraqs, la cellule régionale d'appui dans ce domaine auprès des établissements de santé et du médico-social.

En 2025, un travail sur les inégalités sociales de santé est engagé. Ce travail, crucial pour notre région, prolonge notre journée régionale de 2023 sur cette thématique. Grâce à une enquête qualitative nous identifierons les types d'ISS auxquelles sont confrontées les associations membres et les actions menées par ces dernières sur le sujet. Nous imaginerons, lors d'un séminaire de travail, des formes d'actions inter-associatives destinées à prévenir les ISS et à en pallier les effets.

Cette année permettra aussi d'ouvrir la discussion sur l'alimentation pour bâtir un plaidoyer régional qui est un facteur essentiel du bien vivre en bonne santé. Elle inaugurera un nouveau temps de travail : la commission réseau régionale sur un enjeu essentiel, la santé mentale des franciliens où nous traiterons le comment mieux faire ensemble.

Enfin, il sera déjà temps de réunir nos forces de travail et aiguïser notre vigilance pour le suivi du projet régional de santé, dont la mise en œuvre effective doit constituer le fil rouge de ces prochaines années.

Vous le voyez 2024 a été dense, 2025 promet d'être très soutenue. Vous êtes ambitieux et FAS Ile de France n'a jamais été autant en capacité d'agir pour défendre la voix des usagers franciliens. Alors participez, explorez et imaginez pour vous, vos associations et votre collectif.

Thomas Sannié,
Président de France Assos Santé Ile-de-France
Le 15 avril 2025

Une union nationale, des unions régionales

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le Code de la santé publique par la Loi du 26 janvier 2016, **France Assos Santé Ile-de-France** a été créée en 2017 **dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers interassociative forte.**



Notre volonté est ainsi de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, **par une voix puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.**

Défendre vos droits

Vous représenter

Agir sur les lois



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

Cette dynamique s'est notamment caractérisée par la constitution du Collectif Interassociatif Sur la Santé, actif pendant plus de 20 ans et qui a fusionné au sein de France Assos Santé lors de sa création.

Notre réseau

France Assos Santé Ile-de-France (URAASS) est un collectif de **58 associations de personnes malades, de personnes en situation de handicap, de personnes âgées, de familles et de consommateurs.**



Nos missions

La délégation Ile-de-France œuvre à **représenter et défendre les intérêts communs de tous les usagers du système de santé.**

INFORMER

Le grand public et les usagers du système de santé
Les représentants des usagers dans toutes les instances
Le réseau d'associations membres

REPRÉSENTER

Les usagers dans toutes les instances

FORMER

Les représentants des usagers et acteurs associatifs

AGIR EN JUSTICE

Défendre les droits

PLAIDER

Recueillir et émettre des avis



Collège 1 : Personnes malades



Titulaire : Jeannette GUEDEMI
Suppléant : Bastien CORSAT

Titulaire : Vincent CLUZAUD
Suppléante : Muriel D'AVOINE



Titulaire : Thomas SANNIE
Suppléant : Nicolas GRAEVE



Titulaire : Jean-Louis RADET
Suppléante : Annie LABBE



Titulaire : Agnès ROUSSEAU
Suppléant : Jacques DESCHAMPS



Titulaire : Paulette MORIN
Suppléante : Lorence MORIN



Titulaire : Manuela DEJEAN
Suppléant : Regis FARGEAT



Titulaire : Patrick BRILLET
Suppléante : Sylvie THIELLEMENT

Collège 2 : Personnes âgées et retraités



Titulaire : Sylvain DENIS
Suppléant : Bruno LACHESNAIE

Collège 3 : Personnes en situation de handicap



Titulaire : André SARRAZIN
Suppléant : Liliane MORELLEC



Titulaire : François HAFFNER
Suppléante : Evelyne JULIEN



Titulaire : François CHARLES
Suppléante : Patrick LEPRETRE

Collège 4 : Famille



Titulaire : Chantal JANNET
Suppléant : Patric MERIEL



Titulaire : Dominique SECHET
Suppléante : Leila HAMDAROU

Collège 5 : Consommateurs



Titulaire : Françoise PIQUE LE CUN
Suppléant : Philippe QUIQUE

Collège 6 : Personnes en situation de précarité



Titulaire : Sidi Mohammed GHADI
Suppléant : Benoît LECLERC

Collège 7 : Promotion qualité et sécurité de la prise en charge



Titulaire : Hubert BALSAN
Suppléant : Jean-Pierre BESNARD



Titulaire : Danièle LECOMTE
Suppléante : Françoise DESVAUX

Personne qualifiée



Jean WILS

Bureau



Thomas SANNIE
Président



Sidi Mohammed GHADI
1er Vice-Président



Danièle LECOMTE



Françoise PIQUE LE CUN



Vincent CLUZAUD



Paulette MORIN



André SARRAZIN



Dominique SECHET



Sylvain DENIS

En 2024 :

22 réunions de bureau
1 séminaire de travail

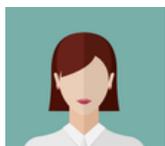
L'équipe salariée



Julie GIRAUD
Coordinatrice régionale



Solène MAURIN
Chargée de mission



Christelle HAJJAM-FEYT
Assistante administrative



Arsène Le Maréchal
Chargé de mission



Léa REDON
Chargée de mission

La délégation



80 rue de la Roquette
75011 PARIS



ile-de-france@france-assos-sante.org
formation-idf@france-assos-sante.org



01 43 29 92 38

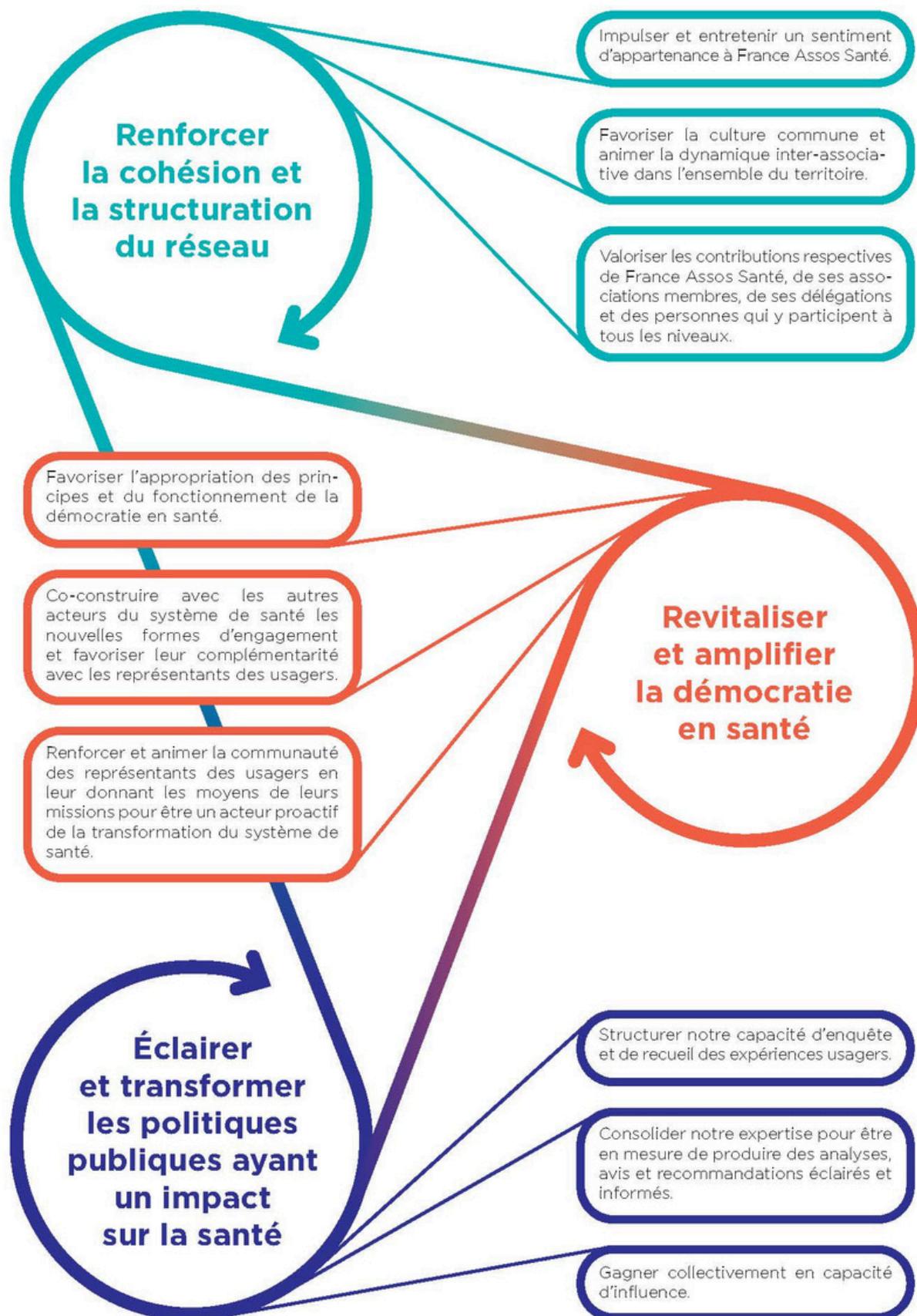
L'accueil de France Assos Santé Ile-de-France est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

Programmes d'action

- 1 INFORMATION DES USAGERS ET DES REPRESENTANTS DES USAGERS
- 2 FORMATION DES RU ET DES ACTEURS ASSOCIATIFS
- 3 EXPRESSION DES ATTENTES - PLAIDOYER
- 4 ANIMATION DU RESEAU
- 5 REPRESENTER LES USAGERS

Plan stratégique 2023-2026

Les actions menées en 2024 se sont inscrites dans le plan stratégique national élaboré pour 2023 à 2026.



Plan d'action 2024



● Séminaire de bureau le 11 décembre 2023 : évaluation du plan d'actions 2023 et identification et priorisation des actions à mener en 2024. Chaque membre pouvait prioriser 5 actions de son choix.

● Déclinaison par le bureau et/ou le comité régional des actions en objectifs SMART

Déclinaison des thèmes en actions

Sensibiliser le réseau aux enjeux du partenariat et de l'expérience patient dans le champ sanitaire et médico-social

Veiller au développement des soins palliatifs

Acculturer le réseau de France Assos Santé Ile-de-France aux sujets relatifs à la Santé Environnement

Organiser une séance d'échanges de pratiques sur les actions de prévention menées dans les associations membres de France Assos Santé Ile-de-France.

Travaillés en bureau
Travaillés en comité régional

Identifier la « valeur ajoutée » de France Assos Santé Ile-de-France pour les assos membres

Inégalités Sociales de Santé : capitaliser sur la Journée régionale 2022 et identifier les actions à mener

Explorer les liens entre RU et usagers dans le médico-social

Organiser une réunion des RU

Identifier et travailler sur l'accès et le bon usage du numérique dans les parcours de santé

Poursuivre les travaux quant à l'accès aux soins urgents

Autres thèmes non déclinés en actions SMART

- Le plan stratégique de France Assos Santé
- La formation des acteurs associatifs et RU
- L'animation du réseau

Auto-évaluation du plan d'action 2024

LE PARTENARIAT EN SANTÉ	« Renforcer le pouvoir d'agir des habitants, des usagers et des citoyens »	
SOINS PALLIATIFS	Veiller au développement des soins palliatifs	
SANTÉ ENVIRONNEMENT	Acculturer le réseau de France Assos Santé Ile-de-France aux sujets relatifs à la Santé Environnement	
PRÉVENTION, CAPACITÉ À AGIR DU RÉSEAU	Organiser une séance d'échanges de pratiques autour des actions de prévention des associations membres	
NUMÉRIQUE EN SANTÉ	Accompagner le développement des compétences des asso membres sur le numérique en santé	
VALEUR AJOUTÉE DE FAS AUPRÈS DES ASSOCIATIONS	Faire connaître ce que fait FAS IDF, ce que font les associations membres et ce que l'on peut mutuellement s'apporter	
INÉGALITÉS SOCIALES DE SANTÉ	Organiser un évènement de partage autour des actions de santé communautaire portées par les associations membres	
LIENS ENTRE RU ET USAGERS DU MÉDICO-SOCIAL	Travailler sur la thématique 3 du guide HAS : Faciliter la coopération inter-instances du chapitre "Faciliter et améliorer la représentation des usagers en CDU"	
RÉUNION DES RU	Organiser la première rencontre des RU d'IDF	
ACCÈS AUX SOINS URGENTS NON PROGRAMMÉS	Poursuivre les travaux engagés quant à l'accès aux soins urgents non programmés	



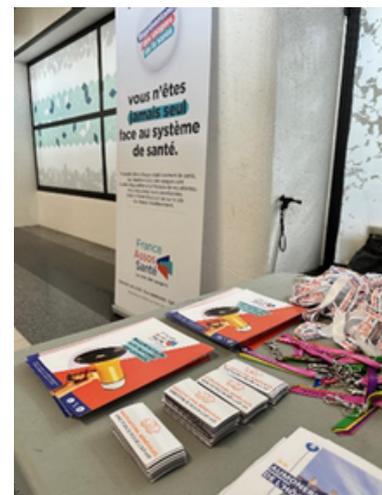
Journée Européenne de vos Droits en Santé (JEDS)



La Journée Européenne de vos Droits en Santé (JEDS) a lieu chaque année le 18 avril.

Ce rendez-vous annuel est l'occasion d'informer les usagers du système de santé sur leurs droits fondamentaux.

En 2024, France Assos Santé a proposé de promouvoir les droits en santé pendant tout le mois d'avril.



France Assos Santé Ile-de-France a proposé pour la troisième année consécutive, un accompagnement des représentants des usagers pour animer des temps d'information à destination des visiteurs, professionnels de santé et patients pour permettre à chacun d'en apprendre plus sur les droits fondamentaux des usagers du système de santé. De nombreux représentants des usagers d'Ile-de-France ont organisé des stands d'information sur les droits des personnes malades pendant cette période.

- Animation d'une **réunion de préparation/lancement** avec les établissements de santé et les RU
- Mise à disposition d'un **kit d'outils d'animation de stands et de communication**
- Envoi de **porte-clés « droits des usagers »**





Semaine de la sécurité du patient (SSP)

France Assos Santé Ile-de-France et la STARAQS (Structure d'Appui Régionale à la Qualité des soins et à la Sécurité des patients d'Ile de France) se sont associées pour la **Semaine de la Sécurité des Patients** du 16 au 20 septembre sur le thème :

Améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients

[En savoir plus](#)



France Assos Santé Ile-de-France a participé à 2 événements en lien avec la STARAQS :

- **Une interview** de représentants des usagers du Centre Hospitalier d'Argenteuil et du Dr Moutel, **Coordonnatrice de la gestion des risques associés aux soins et Directrice de la qualité** au Centre Hospitalier d'Argenteuil, de **France Assos Santé Ile-de-France** et de la **STARAQS** au sujet des **bénéfices de la participation des RU aux Revues de Morbidité et de Mortalité (RMM)**. Cette interview a été diffusée le vendredi 20 septembre.
- **Un webinaire de lancement de la campagne « Choisir avec Soins »**, le 26 septembre 2024 en partenariat avec la **Société Française de Gériatrie et de Gérontologie (SFGG)** et l'**Omédit Ile-de-France**.

Podcast : Représentant des usagers en Comité de protection des personnes

[En savoir plus](#)

Suite à l'appel à candidature lancé par l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France pour le renouvellement des mandats de représentation des usagers en Comité de protection des personnes, France Assos Santé Ile-de-France a souhaité interroger Jean-Louis Radet, représentant des usagers au CPP de Boulogne-Billancourt, pour mieux comprendre ce mandat.



PODCAST : représentant des usagers en Comité de protection des personnes

Dans ce podcast d'une dizaine de minutes, Jean-Louis Radet explique ce qu'est un Comité de protection des personnes, quels sont les rôles des représentants des usagers qui y siègent et nous livre le récit de son expérience en tant que RU en CPP depuis presque 10 ans.

Le nombre de postes par CPP a été augmenté pour permettre à 6 RU de siéger dans chacun des dix CPP d'Ile-de-France. Cela représente une opportunité de porter la voix des usagers mais 23 postes sont vacants en CPP en IDF. Ce podcast a pour but de « démystifier » ce mandat spécifique pour motiver de nouvelles personnes à s'engager !



Intervention dans des formations

Chaque année, France Assos Santé Ile-de-France est sollicitée pour intervenir dans diverses formations en binôme salarié-e-représentant-e des usagers. Sur un format qui se veut participatif et interactif, l'intervention a pour but de présenter France Assos Santé (et Santé Info Droits) et parler de démocratie en santé et représentation des usagers.

- ✓ Cela représente une opportunité de faire connaître notre rôle et celui des représentant·e des usagers auprès de futurs professionnels des établissements de santé : service qualité, relation avec les usagers et professionnels de santé.

En 2024, l'intervention a été réalisée dans les formations suivantes :

- **Centre de Formation des Assistants de Régulation Médicale (CFARM)** en février pour la troisième année consécutive,
- **Master 2 Santé Publique, Parcours : Qualité, Sécurité des parcours de soins de l'Université Sorbonne Paris Nord** en février pour la deuxième année consécutive,
- **Master Santé du Diplôme d'Etat : Infirmier en Pratiques Avancées de l'Université Créteil Paris XII** en novembre pour la première fois.

Accès aux soins durant les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris

Le **groupe de travail sur les soins urgents non programmés** existant depuis 2023 au sein de la délégation a souhaité réfléchir à un moyen d'anticiper au mieux le contexte exceptionnel des Jeux Olympiques et Paralympiques en décryptant les mesures mises en place pour l'accès aux soins des franciliennes et franciliens durant cette période.



- Un **webinaire** sur l'accès aux soins pendant les Jeux olympiques et paralympiques, le 17 juin.



Lors de ce webinaire, Sophie Martinon, Directrice Adjointe de l'Agence régionale de Santé Ile-de-France a présenté les modalités particulières pour se rendre sur les lieux de soins – programmés ou non – durant les Jeux Olympiques et les Jeux paralympiques.

- Un **document** élaboré selon les normes européennes du Facile à Lire et à Comprendre (FALC) à destination des patientes, patients et leurs proches pour connaître les mesures en place.



Ce document a été présenté lors du webinaire puis mis en ligne et largement diffusé.

COMMENT SE RENDRE AUX LIEUX DE SOINS PENDANT LES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024



Périmètre gris : sites de compétition réservés aux athlètes, spectateurs et personnes accréditées JO 2024

Périmètre noir : périmètre de protection où seront effectuées les fouilles

Périmètre rouge : interdiction de circulation motorisée zone réservée aux piétons et cyclistes

Périmètre bleu : périmètre de déviation de la circulation motorisée zone réservée aux piétons et cyclistes les véhicules motorisés peuvent y circuler à condition d'avoir un justificatif libre

Liens utiles :

Carte interactive des périmètres : <https://anticiperlesjeux.gouv.fr/carte-interactive-impacts-deplacements-ile-france>

Foire aux questions : <https://anticiperlesjeux.gouv.fr/faq>

Foire aux questions Mairie de Paris : <https://www.paris.fr/pages/perimetres-de-securite-pendant-les-jeux-de-paris-2024-100-responses-a-vos-questions-29632>

Site pour générer les laissez-passer dématérialisés : <https://www.passe-jeux.gouv.fr/>

Carte des lieux de soins non programmés : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/soins-non-programmes-trouver-une-consultation-sans-rendez-vous>

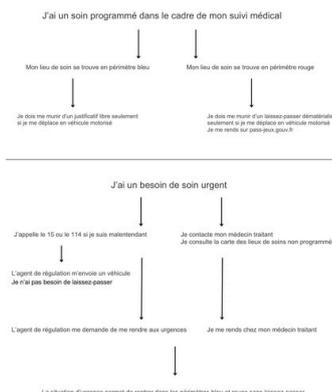
Nos conseils :

Vérifier en amont si les lieux de soins dans lesquels vous vous rendez cet été sont situés en périmètre rouge sur la carte interactive des périmètres

Prévoir un laissez-passer dématérialisé en amont, pour moi-même et mon accompagnant le cas échéant, pour toute la durée des jeux (à partir du 28 août au 11 août puis du 28 août au 8 septembre) et l'imprimer au besoin

Prévoir un justificatif libre pour les rendez-vous médicaux en zone bleue : demander un justificatif papier à son médecin, préparer une capture d'écran de la prise de rendez-vous sur votre application smartphone

Contourner autant que possible les périmètres olympiques





Webinaire sur les entrepôts de données de santé



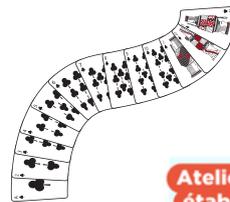
[En savoir plus](#)

La délégation Ile-de-France a proposé un temps d'information pour parler des **Entrepôts de Données de Santé (EDS)** le mercredi 16 octobre.

Arthur DAUPHIN, chargé de mission numérique en santé à France Assos Santé aux côtés de l'AP-HP et de représentant-es des usagers ont animé ce webinaire pour donner aux acteurs associatifs du réseau, et en particulier aux RU, des clés de compréhension sur ces nouvelles structures et leurs missions.



Serious game sur la cybersécurité



Deux **sessions de sensibilisation à la cybersécurité en établissement de santé** ont été organisées.



Sous forme de serious-game / session ludique, le but a été de se glisser dans la peau de la gouvernance d'un hôpital pour se préparer et faire face aux différentes menaces cyber.

Cette session ludique vise à sensibiliser :

- à **l'impact de la gestion cyber dans la vie d'un établissement** (enjeux financiers, temps, ressources humaines, etc.)
- aux **principes de sécurité informatique** (failles humaines, compétences des équipes médicales, protections informatiques, etc.)



La formation en Ile-de-France



80 associations ont bénéficié des sessions de formation

286 inscriptions



16 sessions de formation en présentiel

dont 5 sessions de formation de base obligatoire des RU



17 sessions de formation en visio



4 groupes d'échanges et d'analyse de pratiques



[Les sessions de formation à venir](#)





Contribution au projet régional de santé (PRS)

France Assos Santé Ile-de-France s'implique particulièrement sur l'axe 1 du PRS :

« **Construire une culture de la prévention et développer le pouvoir d'agir des citoyens** »

La délégation **co-pilote avec la Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CRSA) et le Pôle Communication et Démocratie en santé de l'ARS Ile-de-France** les travaux sur la première fiche action de l'axe :

« **Renforcer le pouvoir d'agir des habitants, des usagers et des citoyens** »

L'ambition étant de réaffirmer le rôle des usagers à tous les échelons du système de santé.



Pour ce faire, une **méthode de travail participative** a été engagée. Deux séminaires ont réuni les différents acteurs franciliens de la santé en 2023 (professionnels de santé, usagers, institutionnels, chercheurs...). Les échanges ont abouti à la **rédaction de la fiche 1.1 du PRS**.

2024 a été centrée sur la déclinaison opérationnelle de cette feuille de route régionale.

Un des deux principaux chantiers engagés pour donner corps aux propositions visant à renforcer le pouvoir d'agir des habitants, des usagers et des citoyens est de : Promouvoir et mettre en œuvre une culture du partenariat en santé en Ile-de-France.

Sur ce sujet, il a été décidé par les 3 pilotes d'un accompagnement par des acteurs extérieurs afin :

- **Cartographier** les initiatives de partenariat en santé existantes en Ile-de-France
- **Elaborer une définition commune** et un **cadre partagé du partenariat en santé** en Ile-de-France
- **Définir stratégie de déploiement** du partenariat en santé sur le territoire francilien

Le groupe de travail multidisciplinaire a donc travaillé à un **cahier des charges** et un **appel à candidature** a été diffusé par l'ARS Ile-de-France au mois de septembre 2024. Les prestataires ont été sélectionnés au mois de décembre et les travaux ont donc débuté en janvier 2025.



Implication des usagers dans la transition écologique du système de santé

Le thème santé-environnement est inscrit au plan d'action de France Assos Santé Ile-de-France depuis 2023. En 2024, le prisme d'action choisi a été celui de l'impact du système de santé sur l'environnement. Parallèlement, France Assos Santé (national) travaille sur l'impact de l'environnement sur la santé individuelle.

Des entretiens ont été menés auprès de divers acteurs et experts de la transition écologique du système de santé. Il en ressorti que **l'implication des usagers s'impose non seulement comme un besoin, mais aussi comme un levier pour la transition écologique en santé.**

Le plan d'action de France Assos Santé Ile-de-France pour 2024 sur cette thématique s'est organisé en deux parties :

- **informer et sensibiliser le réseau des associations membres et des représentants des usagers franciliens**

- diffusion d'une lettre d'information et d'un dossier documentaire
- animation d'ateliers



- **co-construire des outils pour travailler sur l'implication des usagers dans la transition écologique des établissements -> 2025**

Améliorer la traitement des plaintes et réclamations en établissement de santé



Constat : difficultés des RU en CDU à comprendre et observer le circuit du traitement des plaintes et réclamations en établissement, à utiliser facilement les différentes ressources (formations, outils, fiches pratiques ...) de manière organisée, tout en visualisant son rôle et moyens d'actions dans le parcours de la plainte et réclamation.

Ce projet démarré en 2024 a pour finalité de mieux accompagner les usagers dans la mise en œuvre d'un parcours de la plainte et réclamation en respectant au minimum les obligations légales et en tendant vers un traitement co-construit avec tous les membres de la commission des usagers pour un fonctionnement adapté à l'établissement et aux usagers.



Ce projet d'envergure comprend **3 phases** :

- **Une phase pilote** démarrée en 2024 avec l'animation de 2 groupes de travail « en miroir » composés de RU issus de la région PACA et Ile de France : à l'aide d'une grille d'observation construite autour d'un schéma, **identifier les pratiques intéressantes et/ou des difficultés dans le traitement des plaintes et réclamations au sein de leur établissement de santé.**

- **Une phase d'expérimentation du kit** : en 2026 par 3 autres régions volontaires (NAQ, Normandie et Corse).

- **Une phase de déploiement national** : fin 2026.

Cette méthodologie guide nos pas dans une démarche de « former autrement en sensibilisant par l'action et l'observation sur le terrain » qui fait partie de notre plan stratégique.

La phase pilote de 2024 a fait ressortir plusieurs points intéressants en termes de :

- **Développement et partage de connaissances** pour les RU et également les ES en utilisant la grille

- Utilité de la démarche d'observation via un outil permettant une guidance et un suivi,

- Mise en évidence des **principaux points que les RU doivent observer dans le processus des plaintes et réclamations** : délais de réponse, transparence, collaboration continue et proactive entre RU et direction ; retours d'expériences réguliers sur les recommandations d'amélioration.

Atelier Plan Health Faire®

[En savoir plus](#)


Deux membres de l'équipe salariée ainsi que 2 élus du bureau sont désormais formés à l'animation de l'**atelier Plan Health Faire®**. Cet atelier collaboratif basé sur l'intelligence collective a pour objectif de **comprendre l'essentiel des enjeux du développement durable – sa complexité et son caractère systémique – appliqués à la santé.**

Cet atelier est labélisé par le Ministère de la Transformation de la Fonction Publique comme outil de formation des professionnels de santé. Il n'en est pas moins tout à fait adaptable aux usagers ainsi qu'à leurs représentants.

- Un atelier a été proposé en 2024 aux **membres du bureau** de France Assos Santé Ile-de-France en novembre
- Une adaptation de l'atelier a ensuite été proposée à une vingtaine de personnes lors de la **Première Rencontre des Représentants des usagers d'Ile-de-France** le 18 décembre à la Cité de la santé



Trois ateliers sont prévus pour le premier semestre de 2025.

France Assos Santé Ile-de-France propose également d'en animer au sein des associations membres qui en feraient la demande.

Séance d'échanges de pratiques en matière de promotion de la santé et prévention


[En savoir plus](#)

France Assos Santé Ile-de-France a organisé une **séance d'échanges de pratiques sur le thème de la promotion de la santé et la prévention** le 26 avril 2024. Lors de cette séance, **l'Unafam, deux comités de la Ligue contre le cancer, l'Association française des victimes du saturnisme (AFVS), l'Association Spina-Bifida et handicaps associés (ASBH), Aides et l'Association française des hémophiles (AFH)**, ont présenté des projets de prévention. Sur le modèle d'un speed dating avec des supports poster, les personnes présentes ont pu **découvrir des projets et questionner les porteurs sur les méthodes employées.**

Promotion Santé Ile-de-France était présent en tant que Grand témoin et Stéphanie Pierre y a présenté le Portail des actions de prévention de France Assos Santé.

Cette séance a été l'occasion de lancer une **collaboration avec Promotion Santé Ile-de-France**. *Nous organiserons en 2025 un atelier de travail inter-associatif sur la méthodologie de projets en promotion de la santé à partir de projets menés par les associations membres de France Assos Santé Ile-de-France.*

Les associations membres de France Assos Santé Ile-de-France ont émis le souhait de partager les expériences portées dans le domaine de la prévention. Lors d'une enquête menée en amont de la séance d'échanges de pratiques du 26 avril 2024, il a été mis en évidence que le niveau d'acculturation et les pratiques étaient très différents au sein du réseau.



Première Rencontre des représentant-es des usagers d'Ile-de-France

Nous étions plus d'une centaine à participer à la Première Rencontre des Représentant-es des Usagers (RU) d'Ile-de-France le mercredi 18 décembre 2024. Cette journée, hébergée par la Cité de la santé, avec qui la délégation est nouvellement en partenariat, a été riche.



Denis Robin, Directeur général de l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France, était présent. Jean Wils, en tant que porte-parole des RU, a pu poser des questions préparées en amont par le biais d'un appel à contribution de tous les RU d'IDF. Les réponses apportées ont souligné l'importance de faire connaître le rôle clé des RU en tant qu'acteurs de la démocratie en santé à toutes les échelles de la région.

Lors d'ateliers thématiques ensuite, les RU de diverses instances ont pu partager leurs bonnes pratiques, réfléchir ensemble à leurs difficultés. Des personnes de l'ARS IDF et de France Assos Santé IDF étaient également présentes, pour témoigner des discussions et penser à de nouvelles manières d'accompagner toujours mieux les RU dans leurs mandats.

L'ANIMATION DU RÉSEAU DES RU EN ILE-DE-FRANCE

VENTS PORTEURS

PERSPECTIVES 2025

SENTIMENT D'UTILITÉ

LÉGITIMITÉ À ALLER PARTOUT

SOUTIEN DES ASSOCIATIONS

FORMATIONS

FRANCE ASSOS SANTÉ

RENCONTRES RU

DES ÉTABLISSEMENTS IMPLIQUÉS

faire équipe

RÉSEAU

PROJET AMBITIEUX

DE COLLABORATIF

SE FORMER

NOUS FAIRE CONNAÎTRE

CAFÉ RU

1ère ACTION 2025

DU TERRAIN ET DU LIEN

ALLER VERS

RENOUELEMENT DES RU

FREINS EXTERNES

MANQUE DE (RE) CONNAISSANCE

ACCEPTABILITÉ

CULTURE

INSTITUTIONNELLE

JARGON

FREINS INTERNES

TEMPS

COMMUNICATION

MOYENS HUMAINS

RU INSUFFISANT = RISQUE D'ÉPUISEMENT

France Assos Santé

La voix des usagers

Retrouvez-nous

VOS QUESTIONS À L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ

DÉCONCENTRATION DES DÉCISIONS

SISTÈME DE SANTÉ = 8%

DES ÉMISSIONS NATIONALES DE GAZ À EFFET DE SERRE

INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

DÉCLOISONNEMENT

DÉVELOPPER + DIFFUSER LA SOUTENABILITÉ

BILAN CARBONE

VERS + DE DÉMOCRATIE EN SANTÉ

FLUIDIFIER LES PARCOURS

QUALITÉ DE SUIVI

AGILITÉ

DÉFENSE DES DROITS

ACTIONS CONCRÈTES

CO-CONSTRUCTION

DÉMOCRATIE REPRÉSENTATIVE + PARTICIPATIVE

PARTENARIAT AVEC DES ÉLUS

TERRITOIRE

DÉLAÏ DE PRISE EN COMPTE DES PLAINTES

DÉLAI DE PRISE EN COMPTE DES PLAINTES

FAIRE ÉVOLUER LE STATUT ! POSTES VACANTS

ENJEU DU RENOUELEMENT DES MANDATS RU 2025

DE RECONNAISSANCE

LES REMERCIER

INDEMNITÉ RU?

LES RU : PEU CONNUS + PAS ASSEZ RECONNUS

BONNES PRATIQUES

CERTIFI CATION

USA GERY

PROXIMITÉ

IDENTIFICATION

INTER-CONNAISSANCE

PATIENT PARTENAIRE

DÉMOCRATIE REPRÉSENTATIVE + PARTICIPATIVE

INTÉRÊTS PARTAGÉS

PARTENARIAT AVEC DES ÉLUS

TERRITOIRE

INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

BILAN CARBONE

FLUIDIFIER LES PARCOURS

DÉFENSE DES DROITS

ACTIONS CONCRÈTES

DÉVELOPPER + DIFFUSER LA SOUTENABILITÉ

VERS + DE DÉMOCRATIE EN SANTÉ

DÉLAÏ DE PRISE EN COMPTE DES PLAINTES

DÉLAI DE PRISE EN COMPTE DES PLAINTES

FAIRE ÉVOLUER LE STATUT ! POSTES VACANTS

ENJEU DU RENOUELEMENT DES MANDATS RU 2025

DE RECONNAISSANCE

LES REMERCIER

INDEMNITÉ RU?

LES RU : PEU CONNUS + PAS ASSEZ RECONNUS

BONNES PRATIQUES

CERTIFI CATION

USA GERY

PROXIMITÉ

IDENTIFICATION

INTER-CONNAISSANCE

PATIENT PARTENAIRE

DÉMOCRATIE REPRÉSENTATIVE + PARTICIPATIVE

INTÉRÊTS PARTAGÉS

PARTENARIAT AVEC DES ÉLUS

TERRITOIRE

INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

BILAN CARBONE

FLUIDIFIER LES PARCOURS

DÉFENSE DES DROITS

ACTIONS CONCRÈTES

France Assos Santé

La voix des usagers

Retrouvez-nous

LE BLASON DES REPRÉSENTANT-ES DES USAGER-ES

DÉMOCRATIE EN SANTÉ

ÊTRE PRÉSENT.E

ÉCOUTER LES USAGER-ES

OBJECTIVITÉ + NEUTRALITÉ

CONFIDENTIALITÉ

INDÉPENDANCE

NOS MISSIONS

PROMOUVOIR ET DÉFENDRE LES DROITS

REPRÉSENTER

PORTER LA PAROLE

ACCOMPAGNER

RIGUEUR

NOS VALEURS

BIENVILLANCE

SOLIDARITÉ

TRANSPARENCE

ÉTHIQUE

France Assos Santé

La voix des usagers

Retrouvez-nous

Perspectives 2025

Méthodologie d'élaboration du plan d'action 2025

Octobre 2024

✦ Appel à contributions auprès des associations membres

➔ 18 contributions



Novembre 2024

✦ Enquête via un questionnaire

Janvier 2025

✦ 16 janvier : Webinaire de présentation des contributions

✦ 20 janvier : Séminaire de travail interassociatif



✦ Finalisation et diffusion du **Plan d'actions 2025**

Thèmes de travail

- ✦ Partenariat en santé
- ✦ Transition écologique du système de santé
- ✦ Alimentation
- ✦ Prévention et promotion de la santé
- ✦ Inégalités sociales de santé
- ✦ Accès aux soins urgents non programmés
- ✦ Commissions du réseau :
 - santé mentale
 - numérique en santé

48 sessions de formation

Journée des RU d'IDF

Renouvellement mandats RU en CDU

Equipe salariée



Julie GIRAUD
Coordinatrice régionale



Christelle HAJJAM-FEYT
Assistante administrative



Philippe ROULAND
Chargé de gestion administrative



Arsène LE MARECHAL
Chargé de mission



Léa REDON
Chargée de mission



Adélaïde VINCENT
Chargée de mission



Services ressources de France Assos Santé

Accès à la documentation de France Assos Santé

www.france-assos-sante.org/documentation/rechercher-une-publication/



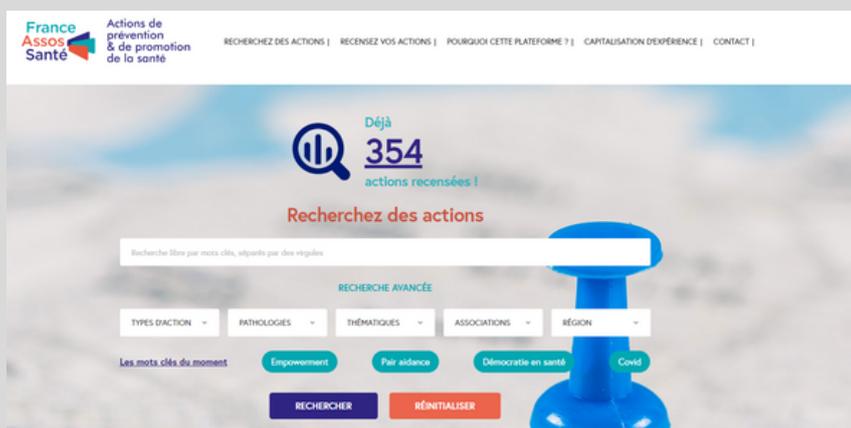
Accès à l'Extranet de France Assos Santé

Pour tous les membres associatifs du réseau de France Assos Santé
<https://extranet.france-assos-sante.org/>

Prévention en actions

Capitaliser vos expériences issues de vos actions en promotion de la santé !
<https://repertoire-actions.france-assos-sante.org/>

Recherchez des actions par mots clés ou à l'aide des filtres





Services ressources de France Assos Santé

Accès à la documentation de France Assos Santé

www.france-assos-sante.org/documentation/rechercher-une-publication/



Accès à l'Extranet de France Assos Santé

Pour tous les membres associatifs du réseau de France Assos Santé
<https://extranet.france-assos-sante.org/>

Prévention en actions

Capitaliser vos expériences issues de vos actions en promotion de la santé !
<https://repertoire-actions.france-assos-sante.org/>

Recherchez des actions par mots clés ou à l'aide des filtres



Services **ressources** de France Assos Santé



Santé Info Droits

Ligne d'informations juridiques et sociales

<https://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits/>

**En cas de problème
juridique
lié à votre santé,
préférez cette ligne
à une recherche
en ligne.**

Des juristes répondent gratuitement
à vos questions en lien avec votre santé.



01 53 62 40 30*

La ligne nationale de France Assos Santé

Lundi • Mercredi • Vendredi : 14h-18h
Mardi • Jeudi : 14h-20h
*Prix d'un appel local

Vous pouvez aussi poser votre question en ligne sur :
www.france-assos-sante.org/sante-info-droits

**Santé Info Droits est le service
d'information juridique et sociale
de France Assos Santé**

**France
Assos
Santé**
La voix des usagers

**Santé Info Droits s'adresse à toute personne confrontée
à des difficultés, des doutes, des interrogations :**

- aux représentants des usagers du système de santé
 - aux usagers et au grand public
- aux professionnels de la santé et du social,
aux acteurs associatifs

Site Web d'information santé

66 millions d'IMpatients

www.france-assos-sante.org/66-millions-dimpatients



France Assos Santé

<https://www.france-assos-sante.org/66-millions-dimpatients>

66 millions d'IMpatients

Le magazine qui aborde au fil de l'actualité les questions de santé sous les différents angles -
Qualité de vos soins - Patients, vos droits - Santé dans ...

