

# FLASH INFO - COVID-19

## Spécial « Témoignages et retours d'expériences »

26 juin 2020

Bulletin #9

Alors que le déconfinement a été amorcée depuis plus d'un mois, retrouvez 5 témoignages de RU et représentants associatifs mobilisés en Pays de la Loire.

Comment assurer son rôle de RU depuis le début de la crise sanitaire ? Quel est l'impact de cette crise sanitaire sur le suivi des patients ? Comment se sont organisées les associations pour poursuivre leurs missions ? Le déconfinement suscite-il des questionnements ou des craintes ? Autant de questions auxquelles ont bien voulu répondre, Jean MONY, Michel BOURDEAU, Jacqueline HOUDAYER, Lionel PRUVOT et Odile GOMBAULT et nous les en remercions vivement.

« Aujourd'hui, je suis RU dans un établissement de Loire-Atlantique. Après sollicitation du service qualité par mail, nous avons reçu un compte-rendu assez détaillé de ce qui se faisait pendant la période de confinement. Grâce à ce document, nous avons su que l'établissement avait mis en place un drive pour réaliser les tests de dépistages du coronavirus par PCR. Ils ont donc construit un parking pour se faire tester sur rendez-vous et sans sortir de sa voiture. Malgré ce document, l'établissement ne nous a jamais mobilisé en tant que RU. Nous avons pourtant une réclamation qui est en cours et c'est la raison pour laquelle nous, les 4 RU, réclamons une CDU exceptionnelle pour traiter de la réclamation et aussi permettre le redémarrage des CDU mais nous n'avons pas encore eu la réponse de l'établissement.

Pour ma part, lorsque j'ai été sollicité par des usagers, je les ai incités à relancer l'établissement pour la reprogrammation de leurs soins. Heureusement, les rendez-vous ont pu être donnés rapidement sauf, par exemple, pour les mammographies ont pris beaucoup de retard. Je m'interroge d'ailleurs quant au volet prévention qui a complètement été laissé de côté et malheureusement le retard des dépistages et des interventions peuvent avoir des conséquences importantes sur les patients. Je pense que l'on n'a pas su informer à temps les usagers et patients de la possibilité de solliciter à nouveau leurs médecins et il y a un regret par rapport à ça car on sait les risques par exemple, dans le domaine de la cardiologie, par exemple, et dans toutes autres spécialités.

Mon souhait en tant que RU c'est d'améliorer ce rapport entre l'utilisateur et les professionnels de santé. En effet, on manque de véritables relations d'échanges avec les professionnels et malgré le fait que l'on soit bien identifié dans le livret d'accueil, ce travail de connaissance des RU doit être amélioré. Par exemple, aujourd'hui, nous ne sommes pas conviés aux médiations mais il faudrait au moins que les usagers et patients sachent qu'ils peuvent être accompagnés par les RU s'ils le souhaitent. »



**Jean MONY,**  
RU en Loire-Atlantique,  
Ligue contre le  
Cancer 44

« **A l'AFD 44**, nous avons presque 300 adhérents. Au tout début du confinement, à la mi-mars, avec une petite équipe de 3 bénévoles, on a décidé d'appeler tous les adhérents non connectés, ce qui signifie par définition, les plus âgés, soit environ 60 personnes. Moi j'ai également appelé les nouveaux adhérents, ceux qui avaient adhéré en fin d'année 2019 et en 2020. Lors de ces appels, on a remarqué que nos adhérents étaient bien suivis, les plus âgés notamment avaient tous une cellule familiale ou des voisins sur qui s'appuyer. Ces derniers venaient régulièrement leur déposer leurs courses devant la porte. Ils respectaient très bien les règles du confinement. Pendant le confinement, les gens étaient bien plus préoccupés par le covid que par leurs problèmes personnels et puis il y a eu ce mot terrible : co-morbidité qui n'a pas arrangé la perception des diabétiques face à ce virus.

Dans les plaintes que nous avons reçues, les adhérents ont tous évoqué les reports de leurs rendez-vous médicaux. Un adhérent notamment, qui s'était vu poser 5 stents, a subi le report de son rendez-vous de suivi avec le cardiologue sans qu'on lui donne une alternative. Pendant toute la durée du confinement, les reports, c'était la solution et on peut le comprendre mais il n'y avait pas d'alternatives proposées. Nous avons également eu le [témoignage](#) du webmaster de notre association, Benoît : « Ma mère s'est fait opérer de la cataracte avant le confinement. Un rendez-vous ophtalmologique était prévu début avril pour définir des lunettes adaptées à sa 'nouvelle' vue. Le rendez-vous a été annulé et aucune date de report ne pouvait être programmée. Elle s'est donc retrouvée confinée à la maison sans pouvoir lire. » C'est surtout les ophtalmologues qui n'ont peut-être pas joué le jeu car ils ont tout fermé dès le début en laissant en plan tous leurs patients et maintenant il va falloir rattraper le retard or on sait que c'est déjà très compliqué d'avoir un rendez-vous avec un ophtalmologue. Il faut peut-être voir ce que le Ségur va apporter pour améliorer cette partie car c'est une vraie problématique même si heureusement, ça redevient plus facile d'obtenir des rendez-vous médicaux depuis l'annonce du déconfinement.

Cette crise sanitaire nous a permis de voir les lacunes de notre organisation associative mais aussi nos forces et d'ailleurs, je souhaite proposer un nouveau projet au conseil d'administration pour diversifier notre activité et nous adapter aux adhérents qui sont des actifs : appeler les adhérents pour les fidéliser car pour moi, les permanences ne sont pas adaptées aux adhérents qui travaillent. »



**Michel BOURDEAU**,  
Président de  
l'Association  
Française des  
Diabétiques 44



**Jacqueline HOUDAYER**,  
RU en Maine-et-Loire,  
Présidente de l'association  
CADUS, Présidente de  
France Assos Santé Pays de la  
Loire

« Je suis RU depuis 2003, j'ai commencé dans les commissions de conciliation et d'indemnisation et ensuite j'ai été RU à l'hôpital. Je suis RU dans trois établissements du Maine-et-Loire depuis 8-9 ans environ. Au fur et à mesure des années, j'ai créé des liens avec ces établissements. Bien sûr, ça ne se fait pas du jour au lendemain mais être en contact avec les autres RU et travailler ensemble est primordial.

Dans les 3 établissements où je suis, j'ai adressé un mail au milieu du confinement pour prendre de leurs nouvelles avec le directeur ou la directrice en copie du mail et j'ai eu des réponses et même de très bons retours à chaque fois. J'ai même eu un retour avec une présentation de la manière dont était fait l'accueil avec photos à l'appui. Depuis le déconfinement, j'ai déjà assisté à deux CDU, une troisième est à venir. Nous, les 4 RU des CDU, avons demandé à faire un point sur ce qui s'était passé, comment ils s'étaient organisés, combien de cas COVID avaient-été détectés etc. Nous n'avons pas encore abordé la question des plaintes et réclamations car nous n'en avons pas encore reçues. Selon moi, c'est encore trop tôt et nous risquons de les recevoir maintenant ou prochainement même s'il n'y a eu aucun cas COVID dans les établissements où je siège.

J'aimerais que cette crise sanitaire impacte la représentation des usagers mais dans le bon sens. Les conseils que je peux donner aux RU ligériens pour poursuivre au mieux leur mission, ça serait d'abord de prendre contact avec la personne qui est l'intermédiaire entre l'établissement et les RU, que ce soit le directeur ou la qualifiée qui s'occupe de la CDU. Il faut entrer en contact, leur dire que nous RU, nous sommes là, prendre de leurs nouvelles par mail ou par téléphone. Ensuite, il est important de s'adresser à son établissement pour la reprise des CDU. Il est impératif que les CDU reprennent et que les RU se battent pour avoir au moins 4 CDU dans l'année et si ce n'est pas le cas, ça sera noté dans le rapport annuel pour l'ARS et ça sera donc des mauvais points pour la certification. Aussi, une fois la CDU prévue, il est bon de demander un point COVID à l'ordre du jour : que s'est-il passé pendant le confinement ? Qu'est-ce qui a été prévu pour les patients touchés par le COVID ? Comment gèrent-ils le déconfinement avec la reprogrammation des soins et le manque de médicaments ? Enfin, il est indispensable de prendre contact avec les autres RU de sa CDU, faire une visioconférence ensemble ou un point téléphonique et établir ensemble un plan : « Qu'est-ce qu'on veut demander ? » D'ailleurs, la première chose à faire lorsqu'on intègre une CDU c'est demander les téléphones des autres RU de la CDU. Pour cela, il faut s'adresser au responsable de la CDU. C'est un point de départ essentiel pour engager ensuite une démarche de concert, tous les 3 ou tous les 4. C'est indispensable pour le bon fonctionnement d'une CDU ! »

« Les difficultés que nous avons rencontrées dans notre Association Française des Sclérosés en Plaques de la Sarthe (AFSEP 72) étaient essentiellement liées aux activités. On avait une douzaine d'activités proposées et du jour au lendemain, tout s'est arrêté. L'arrêt de l'activité et par contrecoup, l'arrêt du lien social et du rapport visuel et physique a beaucoup manqué aux adhérents. Heureusement, grâce à l'ingéniosité de certains bénévoles, on a réussi à proposer de la sophrologie par vidéo conférence et de la socio-esthétique aussi par groupe de 4-5 personnes. Nous avons aussi fait un atelier mémoire qui était initialement prévu pendant le confinement mais nous avons réussi à le mettre en place à distance. Aussi, pour que la gym continue à se pratiquer, nous avons proposé des flyers avec des mouvements à réaliser chez soi. L'aquagym et l'équithérapie (thérapie par le cheval) ont cependant été arrêtées.

Je n'ai pas d'inquiétudes quant au déconfinement car les adhérents sont assez précautionneux et attentifs à eux-mêmes et aux autres. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle on devrait pouvoir redémarrer les activités d'équithérapie fin juin avec tous les gestes barrières. On devrait également faire un pique-nique mi-juillet dans un cadre extérieur avec 10 personnes maximum mais les gens ont besoin de se revoir, ça leur manque. »



**Lionel PRUVOT,**  
RU dans la  
Sarthe,  
AFSEP 72

« L' [UDAF 53](#) (Union Départementale des Associations Familiales), a eu peur que le confinement ait un impact sur la santé des mayennais et curieusement, les retours et témoignages que nous avons eus, confirment que les gens se sont bien adaptés. Il semblerait, par exemple, qu'il y ait eu moins de féminicides pendant le confinement. Cependant, nous n'avons pas encore de données quant à une baisse ou une augmentation des violences intrafamiliales.

Notre association a continué son activité en télétravail, en contactant notamment tous les majeurs suivis par nos services, par téléphone.



**Odile GOMBAULT,**  
RU en Mayenne,  
Présidente de  
l'association UDAF  
53

Nous avons une permanence d'aide aux consommateurs, qui paraît tous les jours sur le journal Ouest France ainsi que sur Facebook.

La permanence santé que nous avons à l'hôpital de Laval tous les 15 jours a continué de fonctionner par téléphone et sur site afin de répondre aux questions de santé que peuvent se poser les familles. Les assistants familiaux ont développé leur service d'écoute parentalité. La médiation familiale a aussi pu être adaptée et proposée en visioconférence. Globalement, notre activité ne s'est pas intensifiée pendant le confinement mais une partie des familles qui ont fait appel à nous durant cette période, sont celles qui n'ont pas pu avoir des salaires complets à cause du chômage partiel. Nous sommes alors sollicités pour des problématiques financières. Par exemple, les parents de collégiens ont vu leur budget alimentation augmenter. En effet, le prix de la cantine étant moins onéreux, l'UDAF est intervenue auprès du maire de Laval suite à la sollicitation de l'Association de Parents d'élèves (FCPE). Le maire a donc pris la décision d'une déduction sur la prochaine facture de cantine pour toutes les familles concernées.

Nous avons également eu des inquiétudes quant aux majeurs protégés qui étaient perdus au début du confinement car ils avaient l'habitude de rencontrer nos mandataires et du jour au lendemain, ils n'ont plus eu ni visite ni rendez-vous, seulement des contacts téléphoniques.

Heureusement les mandataires ont gardé le contact. Les majeurs ont été rassurés par cet accompagnement même si c'était à distance. Ils ont d'ailleurs pu les aider, pour certains, à remplir leur attestation de sortie.

Nous avons donc tout l'été pour préparer au mieux la rentrée, date à laquelle l'activité va repartir, et ce sera à nous de revenir vers les familles Mayennaises. »

Vous aussi, vous souhaitez partager vos expériences associatives et/ou de RU en réponse à la crise sanitaire ? Contactez nous par mail à l'adresse suivante : [paysdelaloire@france-assos-sante.org](mailto:paysdelaloire@france-assos-sante.org)

## Usagers & patients face au SARS-CoV-2

Toutes les réponses à vos questions sur le site de France Assos Santé en cliquant [ICI](#)

FRANCE ASSOS SANTE PAYS DE LA LOIRE  
18 bis avenue de la Vertonne - 44120 Vertou

<https://paysdelaloire.france-assos-sante.org/>

Contact email : [paysdelaloire@france-assos-sante.org](mailto:paysdelaloire@france-assos-sante.org)

