

Rapport d'activité

2025

France
Assos
Santé

La voix des usagers

Pays de la Loire



Sommaire



Le mot de la présidente..... p3

1 — LE RÉSEAU p4

- 1.1 Une organisation de référence p4
- 1.2 Les associations membres en 2025 p5
- 1.3 Élection des nouveaux élus associatifs
de la délégation Pays de La Loire p6
- 1.4 Présentation du Comité Régional et du Bureau p7
- 1.5 L'équipe salariée en Pays de la Loire p8

2 — MISSIONS D'INFORMATION p9

- 2.1 Journées Européennes des Droits en santé p9
- 2.2 Participation à la journée citoyenne organisée par
la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie
en Pays de la Loire à la Ferté Bernard p9
- 2.3 Intervention au colloque "Aménagement du territoire
et accès aux soins" p10
- 2.4 Sensibilisation à la démocratie en santé p10
- 2.5 Webinaires p11
- 2.6 Temps forts p11
- 2.7 Kit de présentation des RU p12
- 2.8 Communication p13

3 — EXPRESSION DES ATTENTES ET PLAIDOYER p14

- Les différents groupes de travail p14
- GT Réseau p14
- GT Démocratie en santé p14
- GT Accès aux soins p15
- GT Santé mentale p15
- GT Numérique en santé p16

4 — L'ACCOMPAGNEMENT DES ADHÉRENTS p17

- 4.1 Les mandats p17
- 4.2 Formations p18/19

5 — SERVICES RESSOURCES DE FRANCE ASSO SANTÉ 20

- 5.1 Santé Info Droit p20
- 5.2 Site internet p21

6 — LES PARTENARIATS 22/23

“De **BEAUX PROJETS** nous attendent encore...”



Le mot de la PRÉSIDENTE



Marie Christine Larive
Présidente de France Assos
Santé Pays de la Loire

En 2025, notre délégation a connu un changement avec le renouvellement de sa présidence.

Je souhaite, en premier lieu, saluer l'engagement de **Jacqueline Houdayer**, qui a porté avec détermination la voix des usagers tout au long de son mandat.

Vous m'avez accordé votre confiance en m'élisant Présidente, et je vous en remercie sincèrement.

Cette nouvelle responsabilité s'inscrit dans une **dynamique positive**, marquée par une progression du nombre de nos adhérents. Je souhaite ainsi la **bienvenue aux associations** qui nous ont rejoints renforçant encore la diversité et la richesse de notre collectif.

Cette dynamique d'adhésion traduit une conviction partagée : plus que jamais, l'union des associations du système de santé est indispensable pour **peser sur les décisions et défendre les droits en santé.**

Nos groupes de travail ont pleinement participé à cette mobilisation, en produisant analyses et propositions sur des sujets structurants :

L'accès aux soins et les urgences, qui exigent des réponses concrètes et rapides ;

La **démocratie en santé**, que nous défendons comme une exigence démocratique et non comme un simple principe ;

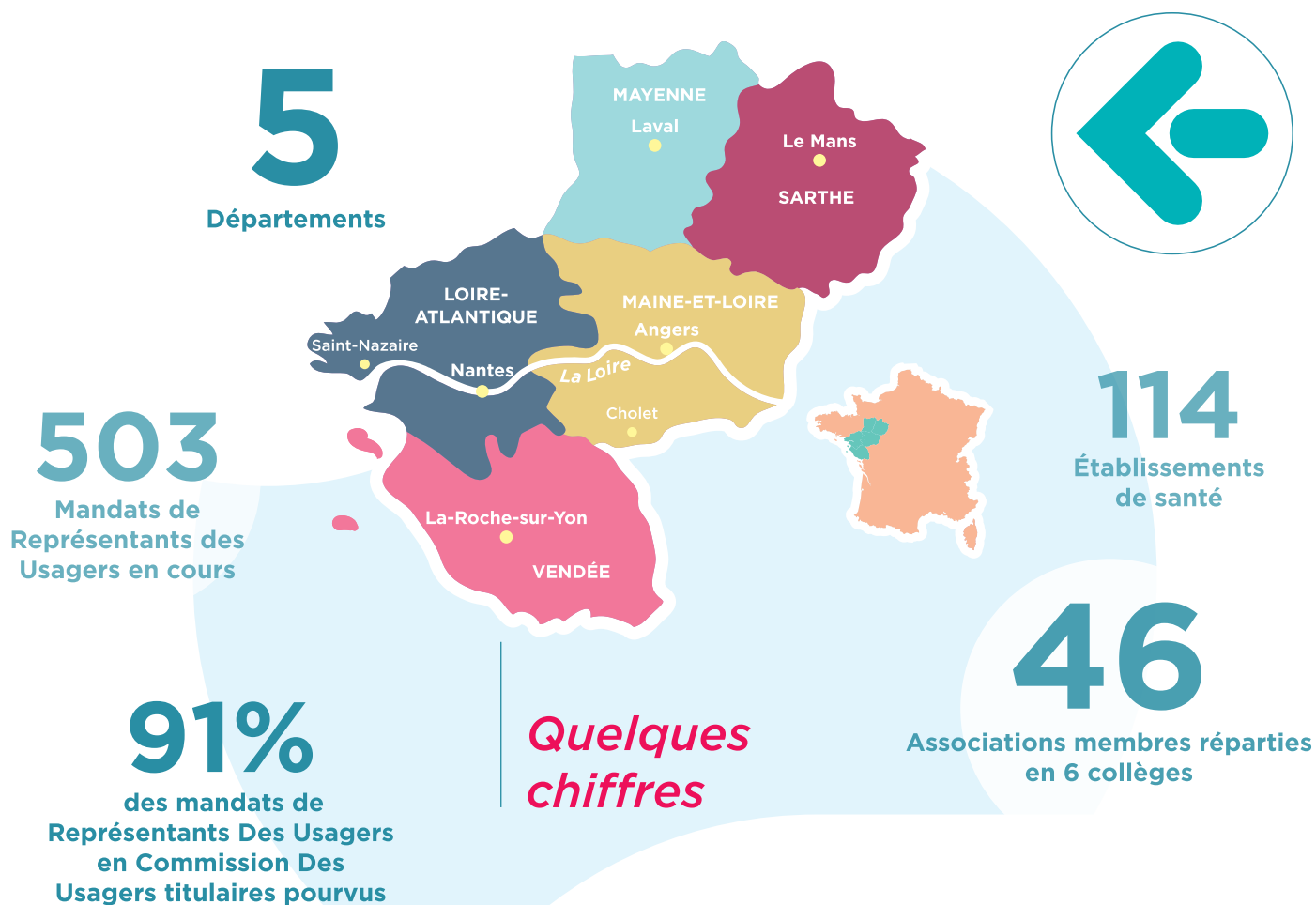
Le **numérique en santé**, dont le déploiement doit impérativement réduire, et non accentuer, les inégalités.

France Assos Santé est un partenaire reconnu dans notre région, dont la légitimité repose sur la qualité des professionnels et la diversité, donc la richesse des apports, de ses adhérents. Ensemble, nous contribuons à un maillage territorial riche, au service de la démocratie en santé.

De beaux projets nous attendent encore. Nous vous espérons nombreux aux prochains rendez-vous, plus que jamais, nous aurons besoin de chacun d'entre vous pour continuer à faire entendre la voix des usagers et porter collectivement nos ambitions.

1.1 Une organisation de référence

France Assos santé est le nom choisi par l'Union Nationale des Associations agréées du Système de Santé afin de faire connaître son action comme **organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs droits.**



Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, **France Assos Santé a été créée dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans** pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers inter associative 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.

Cette dimension **inter associative** 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.**

France Assos Santé Pays de la Loire regroupe **46 associations** militantes pour les droits des patients et des usagers, qui réunissent au total **plusieurs milliers d'adhérents.**

1.2 Les associations membres en 2025

Au 31 décembre 2025 **France Assos Santé Pays de la Loire** compte **46 associations adhérentes** dont :

44 associations adhérentes via asso mère nationale
2 associations adhérentes directement en région

ADMD (Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité) - **AFD** (Association Française des Diabétiques) - **AFM Téléthon** (Association Française Contre les Myopathies) - **AFTC 44 France Cérébrolésion** (Associations de familles de traumatisés crâniens et cérébro-lésés) - **AIDES** (Association de lutte contre le SIDA) - **AINP** (Association d'Information sur la Névralgie Pudendale et les Douleurs PelviPérinéales) - **APAJH 72-53** (Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés) - **APF France handicap** - **AUTISME 49** - **CADUS** (Association Conseil Aide & Défense des Usagers Santé) - **CLCV de Loire 44** (Consommation, Logement et Cadre de Vie) - **CSF** (Confédération Syndicale des Familles) - **Entraide Cancer Saint Nazaire** - **FNAR** (Fédération Nationale des Associations de Retraités et Pré-Retraités) - **France Alzheimer et Maladies Apparentées** - **France Rein** - **JALMALV 44** (Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie) - **JALMALV 72** (Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie) - **JALMALV 85** (Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie) - **La Ligue contre le Cancer 44** -

La Ligue Contre le Cancer 49 - **La Ligue Contre le Cancer 53** - **La Ligue Contre le Cancer 72** - **La Ligue Contre le Cancer 85** - **Les Amis de la Santé de Vendée** - **MDLV** (Association Régionale des Mutilés de la Voix des Pays de la Loire) - **Nouvelle Vie. Association des Transplantés Thoraciques de l'Ouest** - **Parkinson 49** - **Planning familial** - **SOS Hépatites** - **Transhépatate Bretagne Ouest** - **UDAF 44** - **UFAL 44** - **UFC-Que Choisir 44** (Union Fédérale des Consommateurs) - **UFC-Que Choisir 49** - **UFC-Que Choisir 53** - **UFC-Que Choisir 72** - **UFC-Que Choisir 85** - **UFC-Que Choisir Saint Nazaire** - **UFC-Que Choisir Pays de la Loire** - **UNAFAM Pays de la Loire** (Union Nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques) - **UNAFAM 49** - **UNAFAM 72** - **URAF** (Union Régionale des Associations Familiales des Pays de la Loire) - **Vaincre la Mucoviscidose 44/85** - **Vaincre la Mucoviscidose 49/53/72**



1.3 Élection des nouveaux élus associatifs de la délégation Pays de La Loire

Le **31 mars 2025**, lors de son **Assemblée Régionale**, **France Assos Santé** a renouvelé sa gouvernance régionale en procédant à l'élection des nouveaux membres associatifs de son Comité Régional et de son Bureau, pour un **mandat de 3 ans** (2025-2028).

Pour rappel, **France Assos Santé** est organisé en 7 collèges regroupant des associations adhérentes de référence :

MISSION DES ÉLUS DU BUREAU ET DU COMITÉ RÉGIONAL DE FRANCE ASSO SANTÉ PAYS DE LOIRE

ÊTRE MEMBRE DU **COMITÉ RÉGIONAL** C'EST :

- ▶ **Participer** à la dynamique régionale en faveur des droits des usagers en représentant les associations adhérentes de France Assos santé
- ▶ **Suivre** la mise en œuvre du plan d'action stratégique de France Assos Santé Pays de la Loire
- ▶ **Adopter** des avis à l'attention des autorités régionales
- ▶ **Représenter** France Assos Santé lors d'événements ou réunions avec les partenaires

1 réunion par trimestre en présentiel

ÊTRE MEMBRE DU **BUREAU** C'EST :

- ▶ **Piloter** la mise en œuvre du plan d'action stratégique et son budget avec l'appui de l'équipe régionale
- ▶ **Représenter** France Assos Santé lors d'événements ou réunions avec les partenaires
- ▶ **Faire le lien** avec les élus du Comité Régional, préparer les travaux du Comité Régional

1 réunion mensuelle

LES ASSOCIATIONS SONT RÉPARTIES EN 7 COLLÈGES

COLLÈGES DES ASSOCIATIONS DONT L'OBJET EST LA DÉFENSE DES INTÉRÊTS :

- 1** > Des personnes malades
- 2** > Des personnes âgées et retraitées
- 3** > Des personnes en situation de handicap
- 4** > Des associations familiales
- 5** > Des associations de défense des consommateurs
- 6** > Des personnes en situation de précarité
- 7** > La défense et la promotion de la qualité et de la sécurité de la prise en charge ainsi que les associations dont l'objet est la santé environnementale



1.4 Présentation du Comité Régional et du Bureau

Les élus du bureau

Au 31 décembre 2025 > 11 réunions de Bureau



Marie Christine LARIVE
Présidente - Collège 1



Gérard ALLARD
Vice-Président - Collège 5



Jean Claude GASCOIN
Collège 2



Danièle Denis
Collège 3



Jean Yves LE MAGUERESSE
Collège 4



Jérôme Maître
Collège 1

Le comité régional

Au 31 décembre 2025 > 13 Titulaires et 13 Suppléants
> 5 réunions de cette instance

Les élus du comité régional sont répartis en 6 collèges en Pays de la Loire

COLLÈGE 1 : PERSONNES MALADES



AIDES
Vincent MEIGAN (T)
Florian VALET (S)



AFD
Karim SAMJEE (T)
Roseline GALERNE (S)



AFM Téléthon
Rémy DUGAS (T)
Cathy BAQUIER (S)



France Rein
Marielle FALOUR (T)
Anne HIEGEL (S)



Ligue contre le cancer -
Marie-Christine LARIVE (T)
Pierre-Marie PABOT DU CHATELARD (S)



Vaincre la mucoviscidose
Jérôme MAITRE (T)
Myriam ROBIN (S)

COLLÈGE 2 : PERSONNES ÂGÉES ET RETRAITÉES



FNAR
Jean-Claude GASCOIN (T)
Gérard DUMONT (S)

COLLÈGE 3 : PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



AFTC
Guillaume CHATELAIN (T)
Francis BOULANGÉ(S)



UNAFAM
Danièle DENIS (T)
Philippe HULIN (S)



APF France handicap
Katherine FREMY LEFEUVRE (T)
Jean-Pierre BLAIN (S)

COLLÈGE 4 : FAMILLES



URAF -
Jean-Yves LE MAGUERESSE (T)
Marie Josée DOUCET (S)

COLLÈGE 5 : CONSOMMATEURS



UFC Que choisir
Gérard ALLARD (T)
Vincent LANG (S)

COLLÈGE 6 : PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

Aucun élu

COLLÈGE 7 : PROMOTION QUALITÉ ET SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE



JALMALV
Katy HERNIOTTE (T)
Jean-François ALLARD (S)

1.5 L'équipe salariée en Pays de la Loire

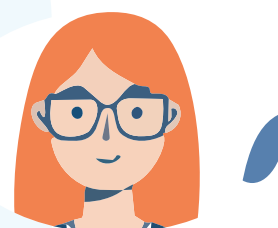


Stéphanie LE BRAS
Coordinatrice Régionale

Animation du réseau + Préparation et animation des instances + Lien avec les partenaires + Coanimation des groupes de travail accès aux soins - numérique en santé - santé mentale et réseau + Représentation aux réunions et groupe de travail externes

Emmanuelle DEJONGHE
Chargée de Mission

Animation du réseau + Mise en place du plan de formation + Lien avec les partenaires + Coanimation des groupes de travail démocratie en santé - santé mentale et réseau + Représentation aux réunions et groupe de travail externes



Alexandra DURAND
Chargée de Gestion

Gestion administrative & Financière + Logistique des évènements et formations



1.6 L'animation du réseau

Tout au long l'année, l'animation du réseau des associations adhérentes et des référents associatifs se traduit par la diffusion d'actualités et d'informations régulières, la mise à disposition d'outils, des accompagnements thématiques et la mise en place de temps d'échanges réguliers.

Un accent particulier a été porté sur **l'accompagnement des représentants des usagers dans l'exercice de leur(s) mandat(s)**. Cet accompagnement se concrétise, notamment, par des actions de formation, la mise à disposition d'outils et de ressources, la diffusion des appels à candidatures de mandats de RU.



2 ——— MISSIONS D'INFORMATION

2.1 Journées Européennes des Droits en Santé

Chaque année, la journée européenne des droits en santé **JEDS** se déroule le **18 avril** avec l'organisation de nombreux évènements dans les établissements avec la participation des représentants des usagers.

En amont de l'évènement, un **café méthodo** a été organisé.

Une communication spécifique a été réalisée sur la page régionale avec la mise à disposition de différents outils. Des envois d'**affiches** et de **kits** ont également été réalisés auprès d'une dizaine d'établissements. Le **QUIZZ** a été largement diffusé et utilisé par certains RU.



2.2 Participation à la journée citoyenne organisée par la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie en Pays de la Loire à la Ferté Bernard

À cette occasion, un stand de **France Assos Santé Pays de la Loire** présentait les activités en région et les possibilités de participation citoyenne.



Cette journée a permis de rassembler des contributions et des propositions formulées par les citoyens pour **améliorer l'organisation du système de santé** afin de nourrir la réflexion territoriale et d'accompagner les initiatives locales.

2.3 Intervention au colloque "Aménagement du territoire et accès aux soins"

Participation du **Vice-président de France Assos Santé Pays de la Loire** et pilote du groupe de travail "Accès aux soins" à une table ronde lors du colloque organisé par l'école ICES à la Roche sur Yon le 20 mars 2025.

Avec pour ambition de formuler un certain nombre de préconisations sur l'**aménagement du territoire et l'accès aux soins**.



2.4 Sensibilisation à la démocratie en santé

Intervention auprès d'étudiants en santé sur le thème de la démocratie en santé et de la défense des droits des malades :



AIDES-SOIGNANTES :

2 interventions de 2 heures auprès d'une quinzaine d'élèves



INFIRMIÈRES EN PRATIQUES AVANCÉES (Faculté de santé d'Angers) 1h30 d'intervention pour une trentaine d'infirmières sur la thématique "Comprendre le fonctionnement de la démocratie sanitaire et le rôle des usagers dans le système de santé"

INTERNES EN MÉDECINE

 (Faculté de médecine de Nantes)

- Élaboration d'interventions auprès des internes de 3^{ème} cycle sur la **Décision Médicale Partagée** avec une maître de conférences (depuis 5 ans)
- Participation à des Groupes d'Échange de Pratiques d'internes en 1^{ère} année d'internat (depuis 3 ans)



DIPLÔME UNIVERSITAIRE "Du Partenariat Patients et Professionnels en Santé" (Faculté de pharmacie de Nantes), 1h30 d'intervention pour une vingtaine de participants sur les thématiques suivantes :

- Enjeux et organisation de la démocratie en santé en France
- France Assos Santé Pays de la Loire : ses rôles et missions
- Présentation des plaidoyers de France Assos Santé national

Intervention à la journée inter CDU du Centre Hospitalier de Saint Nazaire – Guérande et Savenay : sur la promotion de la place des représentants des usagers dans l'organisation et la qualité des soins.

2.5 Webinaires

Fort de faire vivre la démocratie en santé et de militer pour la place des usagers au sein du système de santé, le groupe de travail “Démocratie en santé” organise chaque année des webinaires ouverts à toutes et tous ses adhérent(e)s afin de **vulgariser des sujets de santé.**

- ▶ “Présentation de la démarche éthique, retour d’expérience” en partenariat avec le **Centre Régional d’Études, d’Actions et d’Informations CREA**
- ▶ “Préparation à la Semaine sécurité des patients” en partenariat avec la structure régionale d’appui à la qualité **QualiREL**
- ▶ “Directives anticipées” en partenariat avec la **Direction des Affaires Juridiques de l’Institut de Cancérologie de l’Ouest**

FORTE MOBILISATION AVEC PLUS DE 80 PARTICIPANT(E)S !

2.6 Temps forts

JOURNÉE RÉGIONALE

Le thème abordé cette année :
“L’EXPÉRIENCE PATIENT
UNE DYNAMIQUE
INCONTOURNABLE !”

**Franc succès avec
une salle pleine !**

Des jauges avaient été fixées pour les inscriptions afin que soient représentés tous les acteurs : **40 places pour les adhérents, 20 places pour les établissements et 20 places pour les partenaires.**

Pour prolonger la dynamique après cette journée, chaque participant devait compléter une **carte postale** avec un objectif personnel qu’il s’était fixé en lien avec la thématique.

Elles ont ensuite été renvoyées par courrier, aux destinataires, deux mois après comme petit rappel de leur action à mener.





SÉMINAIRE DES ADHÉRENTS (COMMISSION DU RÉSEAU)

Le séminaire des adhérents (commission du réseau) est un temps d'échanges et de rencontres autour d'une thématique



26 PARTICIPANTS

Au **programme** de cette journée :

- ▶ La restitution des travaux des 4 groupes de travail par les pilotes de groupes
- ▶ L'intervention de la coordinatrice de l'Inter CPTS des Pays de La Loire et de la coordinatrice de la CPTS de l'Anjou Bleu sur la thématique des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé

Temps d'échanges et d'informations qui a été très apprécié et a permis de nouveaux engagements au sein de cette instance.

2.7 Kit de présentation des RU

Un kit de présentation des représentants des usagers, harmonisé pour toutes les délégations, a été diffusé :

- ▶ A l'ensemble des établissements de la région et aux fédérations hospitalières
- ▶ A l'ensemble des représentants des usagers
Pour les nouveaux RU un envoi sera programmé après mise à jour de la base de données Eudonet

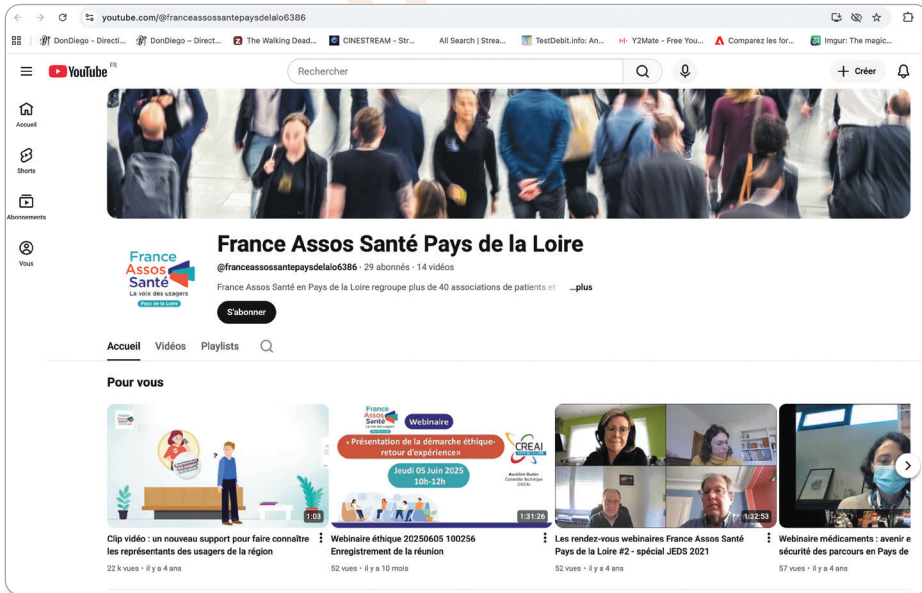
Le kit est également disponible sur le site internet de la délégation. Il est composé de **plusieurs supports** pour rendre visible et valoriser le rôle des représentants des usagers et leurs actions.

La **silhouette** reste très attendue par de nombreux établissements et représentants des usagers. Un travail est en cours au niveau national pour déployer un visuel commun à toutes les délégations. Celle-ci devrait être disponible au cours du premier semestre 2026.



2.8 Communication

Afin de communiquer au mieux auprès des adhérents, des partenaires et du grand public, la délégation essaie de diversifier au mieux ses canaux de communication.



- ▶ Le **SITE INTERNET** France Assos Santé Pays de la Loire est mis à jour régulièrement pour communiquer sur l'actualité de la délégation



- ▶ **LINKEDIN** est davantage utilisé pour relayer l'information et les actualités des associations

- ▶ La chaîne **YOUTUBE** où sont mises en ligne les vidéos des webinaires



- ▶ Une **"CARTE DES RESSOURCE"** est publiée tous les trimestres. Elle permet de retrouver rapidement et en un coup d'œil les informations importantes et les dates des événements

- ▶ **PRESSE QUOTIDIENNE RÉGIONALE** : un article sur la **lutte contre les déserts médicaux** est paru le vendredi 3 octobre. Un second article sur **le rôle et l'utilité des représentants des usagers** dans les établissements de santé publié le lundi 6 octobre

Les différents groupes de travail

75
MEMBRES INSCRITS RÉPARTIS DANS
LES DIFFÉRENTS GROUPES DE TRAVAIL



ANIMATION DU RÉSEAU + DÉMOCRATIE EN SANTÉ + ACCÈS AUX SOINS + NUMÉRIQUE EN SANTÉ + SANTÉ MENTALE

15
FAMILLES
D'ASSOCIATIONS
REPRÉSENTÉES

16
RÉUNIONS EN 2025
POUR L'ENSEMBLE DES
GROUPES DE TRAVAIL

GT Réseau

Les travaux initiés par le groupe de travail sur la **silhouette** au cours du premier semestre ont été interrompus. Ce projet est désormais repris au **niveau national** afin de proposer une silhouette commune pour l'ensemble des régions.

GT Démocratie en santé

Le groupe de travail est à l'origine de l'organisation des webinaires suscités ainsi que de l'organisation du plan de formation

L'organisation des webinaires implique les participants dans la recherche d'intervenants ainsi que dans l'élaboration du déroulé et des supports de présentation.

Validation du pack d'accueil du nouveau RU en établissement composé de :

- ▶ Fiche d'**accueil** nouveau RU
- ▶ Fiche **les bonnes pratiques** de RU
- ▶ Fiche **Santé Info Droit**
- ▶ Dépliant **Extranet**
- ▶ Catalogue de **formations**

Cette année, le groupe a été particulièrement mobilisé pour l'organisation de la **journée régionale sur le thème de l'expérience patient** : choix des intervenants, du fil conducteur et de l'organisation de la journée.

France Assos Santé
La voix des usagers

Journée Régionale
Programme

"L'expérience patient une dynamique incontournable!"

JEUDI 27 NOVEMBRE 2025
Espace ADELIS
9 Bvd Vincent Gache
NANTES

ars
Nantes Université
CHU NANTES
QualiREL santé
Institut de Cancérologie de l'Ouest
ceppp.ca



GT Accès aux soins

Animation d'un webinaire national France Assos Santé sur la réforme de la médecine d'urgence et la note de position élaborée en Pays de la Loire.

Diffusion d'une **enquête inter-régionale**

(France Assos Santé Nouvelle Aquitaine, Occitanie et Pays de la Loire) sur le fonctionnement des services d'urgence, à destination des Représentants des Usagers siégeant en Commission des Usagers afin d'interroger :



- ▶ Leur niveau de connaissance de l'accès aux soins urgents en établissements comme sur leur territoire
- ▶ Leur niveau d'implication en tant que Représentant des usagers à la réforme de la médecine d'urgence et de soins non programmés en lien avec leur(s) mandat(s) en Commission des Usagers (CDU)

Les résultats de cette enquête menée en juillet et août 2025 permettra de nourrir le plan d'action inter-régional en faveur du plaidoyer et de l'accompagnement des RU dans leur(s) mandat(s) sur la question des urgences.

Régulation d'accès aux urgences :

Note de position sur la mise en place de cette régulation de nuit sur le département de Loire Atlantique après échanges avec les représentants des usagers concernés.

Objectifs de formation des professionnels de santé :

Intervention en CRSA au titre de France Assos Santé PDL interrogeant sur les projections de formation des médecins dans les années à venir susceptibles de ne pas répondre aux besoins de santé des ligériens.

Hébergement Temporaire Non Médicalisé :

Diffusion, à l'ensemble des représentants des usagers en établissement de santé, d'un flyer sur l'Hébergement Temporaire Non Médicalisé et création, sur le site internet, d'une actualité spécifique avec toutes les ressources utiles.

Communiqué de Presse :

France Assos Santé Pays de la Loire pointe des besoins persistants, notamment en matière d'information des usagers, et appelle à agir sur d'autres leviers pour améliorer significativement le fonctionnement des services d'urgences.



REGULATION D'ACCES AUX URGENCES EN LOIRE ATLANTIQUE : les usagers de la santé restent vigilants!

GT Santé mentale

Lancement du groupe de travail au deuxième semestre 2025, après ouverture des inscriptions à l'ensemble des adhérent(e)s. Sous-groupe de travail du GT "**Accès aux soins**".

Travail en partenariat avec le groupe de travail permanent de la CRSA sur la santé mentale, avec un suivi respectif des réunions afin de partager les avancées et d'assurer un travail complémentaire.

Le choix des thèmes prioritaires de travail a été effectué par sondage.





GT Numérique en santé

Création d'un sous-groupe "Mon Espace Santé" avec pour priorité d'action la modélisation d'enquête sur les usages de Mon Espace Santé. Enquête qui sera diffusée en 2026.

Atelier Mon Espace de Santé proposé aux adhérents de France Assos Santé Pays de la Loire et animé par l'Assurance Maladie :

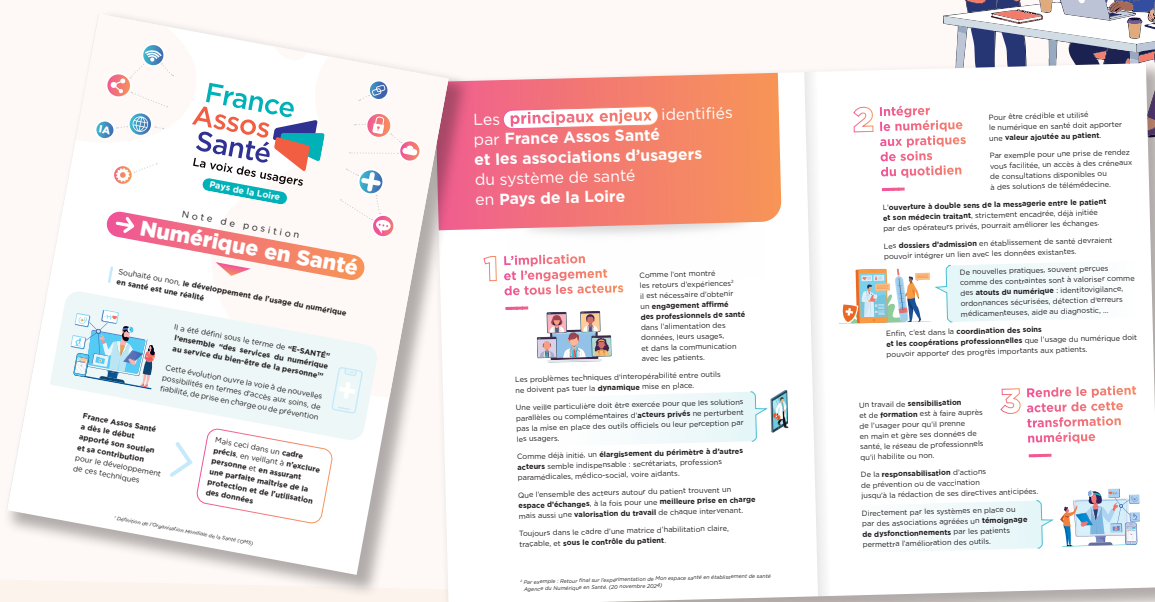
Création d'un sous-groupe dédié à la création d'outil sur le numérique en santé à destination des RU en établissements de santé. Les thématiques retenues par le groupe de travail sont : la cybersécurité, la télémédecine, l'intelligence artificielle et Mon Espace Santé. Ce projet est mené conjointement avec la délégation Bourgogne Franche Comté et le conseiller national numérique en santé de France Assos Santé.

Université de Nantes : France Assos Santé Pays de la Loire a participé avec l'université de Nantes à la création de supports vidéo pour la formation socle de l'ensemble des étudiants en santé.

Séminaire IA et éthique : plusieurs membres du groupe de travail ont participé au séminaire organisé par la Mutualité Française des Pays de la Loire sur l'intelligence artificielle en santé. Une capsule vidéo a été réalisée par France Assos Santé Pays de la Loire.



NOTE DE POSITION NUMÉRIQUE EN SANTÉ



Numérique en santé : une transformation à construire avec et pour les usagers

Au regard du développement du numérique en santé, évolution majeure du système de santé, une note de position, fruit du travail du groupe de travail numérique en santé, a été validée et diffusée en région.

France Assos Santé Pays de la Loire appelle à une mise en œuvre maîtrisée, éthique et concertée du numérique en santé, au bénéfice du patient et de l'amélioration concrète des parcours de soins.

4.1 Les mandats

Des représentants des usagers (RU), issus d'associations agréées en santé, participent activement à différentes **instances de concertation et de décision** au titre de France Assos Santé Pays de la Loire. Leur engagement permet de porter la parole des usagers.

Ils jouent ainsi un rôle clé en veillant à ce que les préoccupations, les expériences et les droits des usagers soient pleinement pris en compte dans l'organisation et l'évolution du système de santé, contribuant ainsi à son amélioration continue.



RENOUVELLEMENT DES CONSEILLERS EN CPAM

avec l'intervention de conseillers en cours de mandat et les chargés de mission du plaidoyer national.

Le renouvellement des mandats de conseiller en CPAM est prévu en avril 2025.



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Pour recruter de futurs conseillers CPAM :

- ▶ Une communication active a été effectuée lors des événements phares de la délégation et des sessions de formation
- ▶ Une courte vidéo avec un conseiller en CPAM témoignant de son mandat et expérience comme conseiller de caisse est mis en ligne sur notre site internet

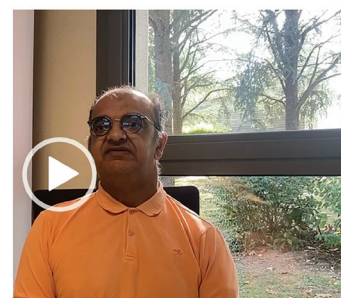
**Fin 2025,
recrutement
de 8 nouveaux
conseillers en
CPAM**

**9 postes
occupés
sur 20
en Pays de
La Loire**

Vous voulez en savoir plus ? Vous n'avez que 5 mn ? Ecouter le témoignage de Karim 🗣️

**“CONSEIL de
l'assurance
maladie”**

défini les
**orientations de la
Caisse, arrête les
politiques
générales de**



00:52

04:45

RENOUVELLEMENT DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS EN CDU

Devenir RU: « pourquoi pas moi? »

Matinée animée par une RU élue du bureau de la délégation des PDL et de la chargée de mission pour vous présenter et vous donner l'envie de rejoindre l'équipe des représentants des usagers des Pays de La Loire.

Angers

Mardi 04 février 2025
De 09h à 12h

Foyer des jeunes
travailleurs
Rue David d'Angers

Nantes

Mardi 11 février 2025
De 09h à 12h

Manufacture
10 bis boulevard de
Stalingrad



France
Assos
Santé
La voix des usagers
ASSOCIATION

Inscriptions : paysdelaloire@france-assos-sante.org



Tous les nouveaux RU ont reçu le **kit d'accueil du nouveau RU en établissement** réalisé par le groupe de travail “**Démocratie en Santé**” de la délégation.

En 2025, dans la perspective des renouvellements des mandats en CDU, a été proposé une **formation spécifique pour mobiliser le réseau.**



4.2 Formations

Afin d'accompagner nos adhérent(e)s au mieux dans leurs engagements associatifs et /ou dans leurs missions de représentants des usagers, une large offre de formation leur est proposée.

Toutes les formations du national sont ouvertes aux adhérents en région si celles-ci ne sont pas proposées par les Pays de La Loire.

Des lieux de formation ont été sélectionnés à **Nantes** et **Angers**, en centre-ville et à proximité des transports en commun. Dans la mesure du possible,

nous veillons à être présents pour accueillir les participants et animer ainsi le réseau.

2025 a été une année de renouvellement des mandats de représentants des usagers en **Commission Des Usagers**. Cela a eu un impact sur les inscriptions à l'offre de formation.

FORMATION OBLIGATOIRE DE BASE, "RU EN AVANT"



Depuis 2016, les représentants des usagers sont tenus de suivre une formation de base généraliste, indispensable pour exercer leur premier mandat : la formation "RU en avant !" dite RUEA.

Nous proposons cette formation pour toutes les associations agréées en santé, adhérentes ou non à France Assos Santé.

Celle-ci doit être réalisée dans les 6 mois suivants la nomination par l'ARS du représentant des usagers d'un mandat en établissement ou en instance.

Un travail de collaboration avec l'ARS permet la **mise à jour** de la base de données des mandats en cours ainsi qu'une communication ciblée auprès de nos adhérent(e)s qui ne sont pas à jour de leur formation réglementaire.

3 sessions de formation ont été organisées à Nantes et à Angers. Une session a été annulée faute d'inscriptions.

Chaque session se compose de **2 jours de formation** en présentiel, **6 heures d'E-learning** et de **2 heures de classe virtuelle**.

Pour chaque session, un élu de la délégation participe à l'accueil des participant(e)s pour présenter la délégation et le rôle d'élu. Il ou elle témoigne également comme "RU expérimenté" en cours de mandat.

Les autres thèmes de formation sont choisis parmi le catalogue national selon les besoins identifiés par les adhérent(e)s de notre territoire. Nous avons essayé de les programmer selon les "parcours" identifiés et proposés par le service formation.

Ils permettent aux RU de se retrouver et d'échanger sur l'exercice de leurs missions, ce sont des groupes d'échanges entre pairs. Grâce à l'étude de cas concrets et au partage d'expériences, les représentants d'usagers trouvent ensemble des leviers et des axes d'améliorations dans leur pratique. Cela leur permet également de **développer leur réseau** et de **se fédérer**. Ils permettent aussi de **partager les actualités** de la délégation.

Les "Instants RU" sont des temps privilégiés proposés à tous les représentants des usagers



CHIFFRES CLÉS 2025

162
participants

61%
taux moyen de
remplissage des
sessions (sans les
annulations)

45
participants
aux groupes
d'échanges

13
formations en
présentiel et
distanciel

2
formations
RUEA

7
annulations :
formations,
groupes
d'échanges et
atelier confondus



	Participants
Distanciel	91
Analyser les plaintes et réclamations en secteur psychiatrique	6
Comprendre les enjeux de la E-santé	8
Découvrir le fonctionnement de mon établissement	0
Défendre les droits des usagers en fin de vie	5
Devenir RU pourquoi pas moi ?	5
Obtenir les plaintes et réclamations	4
Préparer ma première CDU	4
Renforcer la cybersécurité	8
Se faire connaître en tant que RU	10
Groupes d'échanges et d'analyse de pratiques	41
RU, en avant !	22
Présentiel	49
Analyser les plaintes et réclamations	4
Comprendre le système de santé	0
Défendre les droits des usagers	10
Devenir RU pourquoi pas moi ?	9
Ecouter les usagers	8
RU en Commission des usagers (CDU)	14
Groupe d'échanges et d'analyse de pratiques	4



Participation à des Commission des Usagers

Afin de mieux accompagner les représentants des usagers dans l'exercice de leurs missions en CDU, l'animatrice des groupes d'échanges (chargée de mission) a participé à deux commissions des usagers, l'une dans un hôpital public l'autre dans une clinique privée.

5.1 Santé Info Droit



Santé Infos Droits est une ligne d'information juridique et sociale composée de juristes et d'avocats, ayant pour vocation de répondre à toute question en lien avec le droit de la santé.

91

fiches pratiques Santé Info Droits accessibles grand public, directement sur le site de France Assos Santé

11328

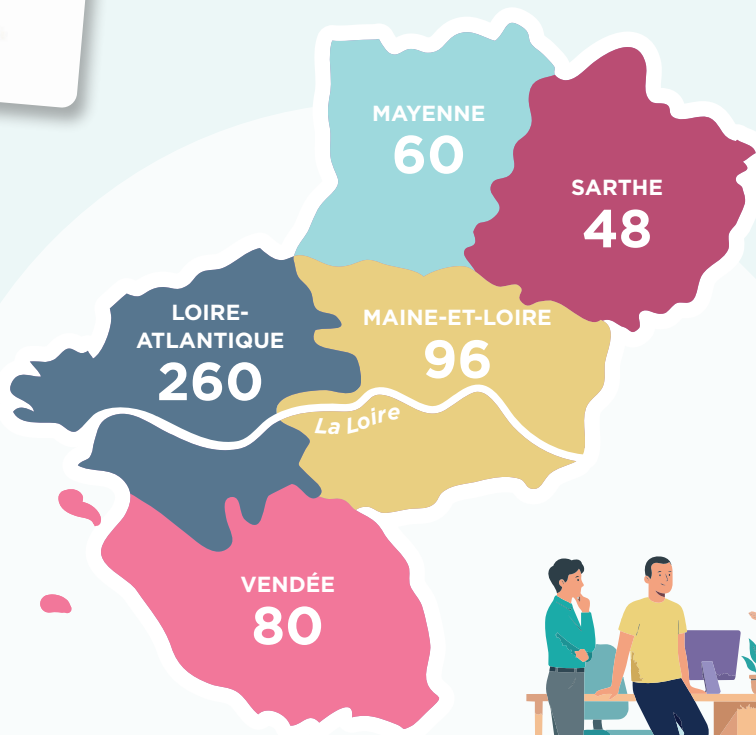
appels et mails traités à l'échelon national



01 53 62 40 30

La ligne de France Assos Santé

Dont **544** sollicitations traitées pour la Région Pays de la Loire



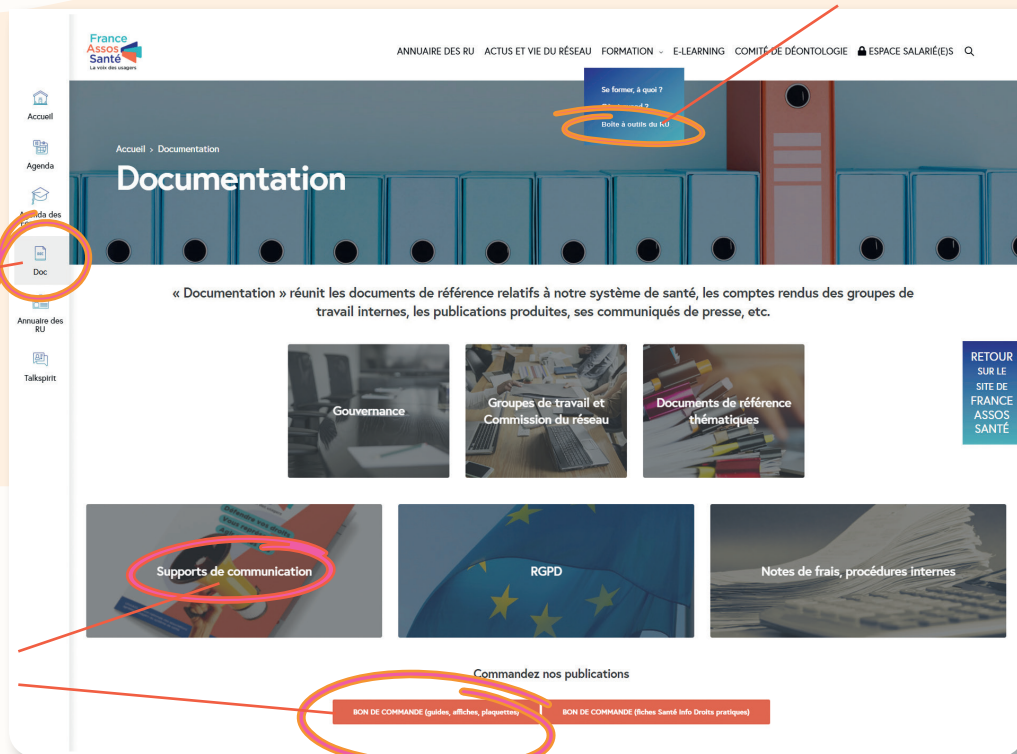
5.2 Site internet

Des actualités, des ressources et des notes de position par thématiques sont disponibles en ligne sur le site internet de France Assos Santé.



Menu "Boîte à outils du RU" : accès aux fiches techniques

Menu vertical "Doc" : accès à de nombreux guides pratiques



Boutons cliquables : Supports de communication et Bon de Commande (guides, affiches, plaquettes)

Les fiches santé info droits sont également disponibles en accès direct sur le site.

Pour les adhérents en délégation un extranet est accessible.

Il permet l'accès à un grand nombre de documents dont les fiches "**boîte à outils du RU**" et de **nombreux guides pratiques**. Il permet aussi de consulter l'**annuaire des RU**.

6 Les partenaires



Des réunions semestrielles sont organisées avec le service démocratie sanitaire de l'Agence Régionale de Santé des Pays de La Loire. Celles-ci sont des temps d'échanges sur les mandats de représentants des usagers en établissements, l'offre de formation France Assos Santé et les différentes actualités en lien avec la démocratie en santé.

Cette année, pour faire suite à l'enquête nationale sur la représentation des usagers de la santé, nous avons co-construit une **feuille de route annuelle**.



Travail rapproché avec l'équipe de QualiREL notamment dans le cadre de la semaine sécurité des patients.

BD Histoires de patients

Finalisation du Tome 8 sur le thème de l'identité vigilance.

Audit CH Sèvre et Loire

Sollicitation par la structure régionale d'appui pour un audit blanc du Centre Hospitalier Intercommunal Sèvre et Loire.

Participation aux réunions préparatoires avec l'établissement, entretien avec les représentants de usagers le jour de l'audit blanc.



Les avis portés par France Assos Santé Pays de la Loire, en 2025, en CRSA s'articulent notamment autour de :

- 1 L'accès aux soins (démographie médicale, délais, urgences)
- 2 L'adéquation formation et besoins de santé
- 3 La réduction des inégalités sociales et territoriales



France Assos Santé PDL est **membre du Conseil Scientifique** de la 6^{ème} journée régionale sur la place d'ONCOPL dans la coordination ville/hôpital.



**ÉVITER L'INFECTION
LORS D'UNE INTERVENTION
EN CHIRURGIE**

**Le patient et les professionnels de santé
UN TRAVAIL D'ÉQUIPE, CHACUN SE PRÉPARE !**

Pour éviter des complications

UN Rendez-vous IMPORTANT

AU DOMICILE
La peau doit être propre

Les draps, vêtements, serviettes, gants de toilette sont sortis propres de l'armoire pour avoir moins de microbes sur les tissus
► Je ne pratique pas d'activité salissante après m'être lavé.e

EN STRUCTURE DE SANTÉ
Même si le patient ne le voit pas l'équipe travaille pour que tout soit prêt et propre

La salle d'intervention est nettoyée et préparée
Le matériel est stérilisé

Chacun garde ses mains propres

OSEZ DIRE À L'ÉQUIPE !
Vous n'avez pas pu vous préparer complètement ? Quelque chose vous paraît bizarre ? N'hésitez pas à en parler à l'équipe, elle pourra vous rassurer ou prendre le relais si besoin

France Assos Santé
La voix des usagers
Pays de la Loire

France Assos Santé
Pays de la Loire
Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins

**ÉVITER L'INFECTION
LORS D'UNE INTERVENTION
EN CHIRURGIE**

- LES QUESTIONS À POSER À L'ÉQUIPE POUR BIEN ME PRÉPARER -

► Est-ce qu'il faut que j'enlève mes poils ?
► Et sur quelle(s) zone(s) ?

Si possible, faites-vous accompagner d'un proche lors des consultations. Avec 4 oreilles on retient mieux !

Dans les jours avant l'intervention que faire si :

- Je suis malade ?
- J'ai une infection ?
- Je prends des antibiotiques ?

J'ai besoin d'aide pour la préparation (toilette, enlever mes poils, ...) ► Comment faire ?

Je n'ai pas accès à une douche ou un point d'eau
► Puis-je me laver dans le service d'hospitalisation ?

J'ai des appareils auditifs, un dentier ou des lunettes :
► Puis-je les garder jusqu'en salle d'intervention ?

Est-ce que je peux prendre mes médicaments avant l'intervention ?

Je n'ai pas accès à du matériel pour enlever mes poils sur la zone qui sera opérée
► Est-ce que ça pourra être fait à mon arrivée ?

Je ne peux pas retirer mon alliance ou mon piercing seul(e)
► Puis-je la/le garder ?

Je peux boire de l'eau combien d'heures avant l'intervention ?

Si j'ai un problème médical ou des questions avant ou après l'intervention
► À qui dois-je m'adresser ?

Toutes vos questions sont importantes !

Certaines habitudes, maladies ou médicaments peuvent modifier/augmenter le risque d'infection

J'en parle avec le CHIRURGIEN, l'ANESTHÉSISTE ou L'ÉQUIPE si :

- Je fume
- Je prends des médicaments
- Je suis immunodéprimé.e
- J'ai un diabète de type 1 ou 2
- Je suis très maigre /en surpoids ou obésité

Des conseils spécifiques pourront vous être donnés avant l'intervention pour réduire le risque d'infection

UNE RÉPONSE N'EST PAS CLAIRE ? Les médecins et chirurgiens utilisent parfois des mots spécialisés. N'hésitez pas à leur demander de reformuler ou parlez-en à un autre professionnel.

Glossaire

APMSL : Association pour le développement de l'exercice coordonné pluriprofessionnel en Pays de la Loire

ARS : Agence Régionale de Santé

CDU : Commission Des Usagers

CLS : Contrat Local de Santé

CPTS : Communauté Professionnelle Territoriale de Santé

CPias : Centre d'Appui pour la Prévention des Infections Associés Aux Soins

CRSA : Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

FAS : France Assos Santé

OMEDIT : Observatoire du Médicament, des Dispositifs Médicaux et de l'Innovation Thérapeutique

ONCOPL : Réseau Régional de Cancérologie Pays de la Loire

ORU : Organisation Régionale des Urgences

QualiREL Santé : Structure régionale d'appui à la qualité et à la sécurité des soins

RU : Représentant des Usagers (du système de Santé)



France Assos Santé

La voix des usagers

Pays de la Loire

Nous contacter

**France Assos Santé
des Pays de la Loire • URAASS**
18 bis avenue de la Vertonne • 44120 Vertou

02 40 75 23 65

paysdelaloire@france-assos-sante.org