

A l'attention des directions des établissements  
de santé de Nouvelle-Aquitaine,  
de leurs fédérations,  
des représentants des usagers en Commissions  
des Usagers

Bordeaux, le 27/02/2020

**Objet : Implication des Représentants des Usagers dans la relance des activités hors Covid.**

Mesdames les Directrices, Messieurs les Directeurs des établissements de santé de Nouvelle-Aquitaine,

Mesdames et Messieurs les Représentants des Usagers siégeant en Commission des Usagers,

Le 17 avril dernier, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Michel LAFORCADE et le Président de France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine Patrick CHARPENTIER vous adressaient un courrier vous encourageant à mobiliser le réseau des Représentants des Usagers au sein de vos établissements. Le message principal de cet écrit se concentrait sur l'importance de la préservation, voire du renforcement des instances de démocratie en santé en période de crise.

Depuis le 6 mai dernier, des lignes directrices ont été transmises à l'ARS et aux établissements de santé afin de réorganiser l'offre de soins hors Covid à la suite du confinement. Les modalités de cette réorganisation sont inscrites au sein de la note rédigée par le ministère des solidarités et de la santé que vous trouverez en annexe à ce courrier.

Aujourd'hui, la montée en charge des activités de soins des établissements est une doctrine nationale dont les principes s'appliquent à tous, adaptée à la situation régionale, départementale et plus encore locale. Les établissements définissent ainsi, en fonction du contexte singulier au sein duquel ils évoluent, un plan de reprise d'activité hors Covid.

Le ministère des solidarités et de la santé indique au sein de la fiche jointe que « *Les représentants des usagers ont également vocation à participer aux objectifs prédéfinis, en étant associés aux discussions, et informés des conditions de mise en œuvre des organisations, au niveau territorial et dans les établissements.* ».

Or, nous constatons, après de nombreux échanges et par une enquête de notre part auprès des représentants des usagers, que peu d'entre eux sont réellement informés, consultés ou associés à ces décisions.

En effet, celle-ci menée entre le 10/04 et le 11/05 auprès des 800 représentants des usagers mandatés en Nouvelle-Aquitaine relève que plus de **53% des RU n'ont eu aucune relation avec les établissements où ils siègent depuis le début de crise sanitaire** en Février dernier. Cette absence d'interaction est d'autant plus forte auprès des RU nouvellement mandatés dans les établissements (71%) qu'ils n'ont pas ou peu de connaissances de l'environnement et du fonctionnement hospitalier. Cela a pour effet de renforcer leur sentiment d'isolement, leur niveau d'appropriation de la culture hospitalière et par conséquent **leurs capacités d'engagement et d'actions** dans 60% des cas. Bien que



France Assos Santé ait œuvré dans cette crise pour continuer à former et accompagner les RU dans leur mandat, notamment à travers des solutions numériques, les liens entretenus avec les RU, lorsqu'ils ont été maintenus par les établissements, se sont restreints à l'actualité de l'établissement face à la gestion du Covid (86% des cas) et bien moins **pour solliciter leurs compétences dans la préparation du déconfinement (seulement dans 22% des cas) ou leur expertise en tant que relai associatif (Jamais à 56%)**.

De très rares Commissions des Usagers par télé ou visio-conférence ont été mises en place depuis le début de la crise, nous le regrettons mais vous encourageons à vous appuyer sur ces dispositifs agiles et que nombre de RU maîtrisent pour renouer ce lien qui, au-delà d'être obligatoire, sera d'une grande utilité pour les établissements et pour la population qu'ils accompagnent.

Les représentants des Usagers ont d'ailleurs, depuis le début de cette crise, pu bénéficier de la poursuite du plan de formation mis à disposition par nos services en e-learning ou de groupes d'échanges en visio-conférence avec succès. Ils sont prêts à accompagner efficacement les établissements dans la reprise de leurs activités.

Nous tenons tout de même à saluer sincèrement les quelques établissements qui ont pu faire preuve de proactivité en mettant rapidement des modalités d'échange avec les RU, tantôt par mail, tantôt par courrier, réunion à distance ou par téléphone...

Merci à eux pour la compréhension de la plus-value apportée par de la démocratie en santé en temps de crise.

L'apport de ces bénévoles est d'autant plus grand qu'à l'heure d'une grande réforme du système de santé menée extrêmement rapidement pour ne pas dire en urgence, la coopération en bonne intelligence entre les différentes parties est essentielle. Le Ministère indique également à ce titre que *« Les établissements de santé devront assurer cette reprogrammation en maintenant le dialogue social et les échanges avec les usagers. Les usagers et les professionnels de santé de ville sont informés de l'organisation des soins définie par l'ARS en concertation avec l'ensemble des établissements. »*

Nous vous appelons donc à renouer ce lien entre établissements et représentants des usagers par tous les moyens adaptés en vue d'optimiser l'organisation de l'offre de soins dans sa reprise progressive. Les Représentants des Usagers de vos Commissions des Usagers représentent non seulement l'expression officielle de la démocratie sanitaire, mais ils sont également une aide, un appui et un vecteur de pédagogie et d'information pour les établissements de santé, loin de se résumer à l'analyse des plaintes et réclamations.

Comptant sur votre implication et souhaitant vivement que nombre de Commissions des Usagers puissent rapidement se tenir,

Veillez accepter, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos plus sincères salutations.

---

France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine

---

